

**Messung der Zufriedenheit von Studierenden
der Fakultät Wirtschaft und Informatik der Hochschule
Hannover mit der Hochschul-Zentralbibliothek**

Alina Busse, Manuel Henschke, Juliane Klaffki & Justina Wierzbowska

Hochschule Hannover

Fakultät IV – Wirtschaft und Informatik | Abteilung Betriebswirtschaft

Studiengang: Master Unternehmensentwicklung

Hausarbeit Research Management

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Kurzfassung.....	VI
Abstract.....	VII
1 Einleitung	8
2 Theorie	9
3 Methode.....	12
3.1 Vorgehensweise	12
3.2 Hypothesen.....	13
3.3 Datenerhebung	14
3.4 Operationalisierung der Situationsfaktoren	16
3.5 Stichprobe.....	20
4 Ergebnisse	23
4.1 Deskriptive Statistik.....	23
4.1.1 Semester und Zufriedenheit.....	23
4.1.2 Alter und Zufriedenheit.....	25
4.1.3 Geschlecht und Zufriedenheit	26
4.1.4 Zufriedenheit und Wichtigkeit.....	30
4.2 Schließende Statistik	32
4.2.1 Zufriedenheit höherer Semester	32
4.2.2 Zufriedenheit älterer Studierenden	34
4.2.3 Zufriedenheit weiblicher Studierenden.....	35
4.2.4 Störvariable Arbeitsklima	36
4.3 Gesamtzufriedenheit.....	37
5 Diskussion	38

5.1 Zusammenfassende Betrachtung	38
5.2 Grenzen	39
5.3 Praktische Implikationen	40
Literaturverzeichnis	42
Anhang	46

Abkürzungsverzeichnis

BIX	Bibliotheksindex
Bspw.	Beispielsweise
Bzw.	Beziehungsweise
H	Hypothese
HZB	Hochschul-Zentralbibliothek
K-S	Kolmogorow-Smirnov
m	Mittelwert
ofB	Online-Fragebogen
s	Standardabweichung
UB	Universitätsbibliotheken

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Confirmation-Disconfirmation-Modell (Seiler, 2011: 16)	9
Abbildung 2: Histogramm Semester	24
Abbildung 3: Histogramm Alter	26
Abbildung 4: Histogramm Gesamtzufriedenheit weiblich	27
Abbildung 5: Histogramm Gesamtzufriedenheit männlich	28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zeitliches Vorgehen der Projektgruppe	12
Tabelle 2: Verteilung Semester	23
Tabelle 3: Verteilung Alter	25
Tabelle 4: Verteilung Geschlecht.....	26
Tabelle 5: Gruppenstatistik T-Test	29
Tabelle 6: Zufriedenheit und Wichtigkeit	30
Tabelle 7: Physische und Internetressourcen.....	32
Tabelle 8: K-S-Test Semester	33
Tabelle 9: K-S-Test Alter	34

Kurzfassung

In der vorliegenden Arbeit wird die Zufriedenheit von Studierenden mit der Hochschul-Zentralbibliothek (HZB) der Hochschule Hannover untersucht. Es wird überprüft, inwieweit Alter, Semesteranzahl und Geschlecht der Befragten einen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der HZB haben. Des Weiteren besteht ein Aspekt der Untersuchung aus der Einschätzung der Wichtigkeit einzelner Faktoren aus Sicht der Studierenden, welcher bei den praktischen Implikationen zum Tragen kommt.

Die Literaturrecherche machte deutlich, dass bereits diverse Umfragen von Bibliotheken zur Zufriedenheit der Nutzer stattgefunden haben. Wenige Umfragen richten sich jedoch direkt an Studierende. Da der Leistungskatalog von Bibliothek zu Bibliothek variiert, muss der Fragebogen an die konkreten Rahmenbedingungen der HZB angepasst werden.

Mit der vorliegenden Arbeit werden Aussagen über die Zufriedenheit und Wichtigkeit der einzelnen Faktoren aus Studierendensicht getroffen. Mittels eines elektronischen Fragebogens werden die Studierenden der Fakultät IV – Wirtschaft und Informatik, hierunter die Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik, der Hochschule Hannover befragt, von denen 116 den Fragebogen beantwortet haben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse die aufgestellten Hypothesen nicht unterstützen. Es liegen keine signifikanten Ergebnisse vor und es bestehen keine Zusammenhänge zwischen Alter, Geschlecht oder Semesterzahl mit der Zufriedenheit der Studierenden. Die Auswertung der Wichtigkeit verdeutlicht, dass keines der abgefragten Kriterien besonders negativ beurteilt wurde während es gleichzeitig für die Studierenden von großer Wichtigkeit ist.

Abstract

The present work evaluates the satisfaction of students with the Hochschul-Zentralbibliothek (HZB) in Hanover. It is analysed to which extent age, sex and numbers of semesters of the respondents have an impact on their satisfaction with the HZB. Furthermore, the investigation assesses the importance of the single factors from the perspective of students. These factors are important for the practical implications.

The literature research revealed that several surveys on user satisfaction have already been conducted by libraries. However, few surveys are aimed directly at students. Since the catalogue of services varies from library to library, the questionnaire had to be adjusted to the specific external conditions of the HZB.

In the present work, aspects are pointed out about the satisfaction and importance of each factor from the students' perspective. By means of an online questionnaire, the students of the Faculty IV-Business and Computer Science Department, including the departments business economics and business informatics, of the Hochschule Hannover (University of Applied Sciences and Arts) were questioned, of which 116 answered the questionnaire.

In conclusion, the results do not support the hypotheses. There are no significant results and no correlations between age, gender, or number of semesters with the students' satisfaction. The analysis of the importance highlights that none of the surveyed criteria were assessed particularly negative, while they are of great importance to the student.

1 Einleitung

In der vorliegenden Hausarbeit wird die Vorgehensweise zur Erstellung einer Befragung sowie deren statistische Auswertung erläutert. Die Aufgabenstellung beinhaltet die Durchführung einer empirischen Untersuchung unter Nutzung der bereits bekannten theoretischen Kenntnisse und Modelle. Weiterführende theoretische Hintergründe werden im zweiten Kapitel beschrieben.

Ziel der empirischen Untersuchung ist die Messung der Zufriedenheit von Studierenden der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik mit der gegenwärtigen Bibliothekssituation sowie die Messung der Wichtigkeit einzelner Komponenten der HZB für die Studierenden. Die im Jahre 1971 gegründete Bibliothek der Hochschule Hannover dient in erster Linie der Literatur- und Informationsversorgung der Hochschulangehörigen. Sie gliedert sich in eine HZB am Standort Ricklingen und drei Teilbibliotheken an den Hochschulstandorten Kleefeld, Kurt-Schwitters-Forum an der Expo-Plaza und Ahlem. Die vorliegende Untersuchung fokussiert sich jedoch nur auf die HZB. Der Sammelschwerpunkt der Bibliothek liegt auf Medien, die fachlich den Studiengängen der Hochschule entsprechen (Blasetti, 2009: 3f). Im Bestand der HZB befinden sich rund 100.000 Bände und ca. 300 laufende gedruckte Zeitschriften aus den Sammelgebieten Elektro- und Informationstechnik, Informatik, Maschinenbau und Wirtschaft (Hochschule Hannover, 2012). Als wesentliche Grundlage für die Auswahl der Fragen dienen die zuvor erarbeiteten Bedürfnisse von Studierenden bei der Nutzung der HZB im Rahmen des Hochschulstudiums.

In dieser Ausarbeitung werden Zusammenhänge zwischen einzelnen Merkmalen und der Gesamtzufriedenheit untersucht und Aussagen über die Wichtigkeit einzelner Kernaspekte erörtert. Darüber hinaus wird untersucht, ob Zusammenhänge zwischen der Studiendauer, dem Alter oder dem Geschlecht der Studierenden mit der Zufriedenheit der HZB bestehen.

2 Theorie

Bei dem Begriff *Zufriedenheit* handelt es sich um einen komplexen Begriff. Der vielseitig verwendete Begriff findet sich ebenso in den Verbindungen Arbeitszufriedenheit, Kundenzufriedenheit oder Studienzufriedenheit wieder. Als Grundlage für einen wissenschaftlichen Zugang muss zunächst geklärt werden, was sich hinter dem Begriff der Zufriedenheit verbirgt (Jungkunz, 1995: 89).

Von großer Bedeutung ist der Begriff der Zufriedenheit im Bereich des Marketings als Teilbereich der Betriebswirtschaftslehre. Abbildung 1 zeigt das Confirmation-Disconfirmation-Modell als Theorie für die Entstehung von Zufriedenheit. Der Vergleichsprozess zwischen der individuellen Erwartung (Soll-Leistung) und der wahrgenommenen Leistung dargestellt führt zur Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit.

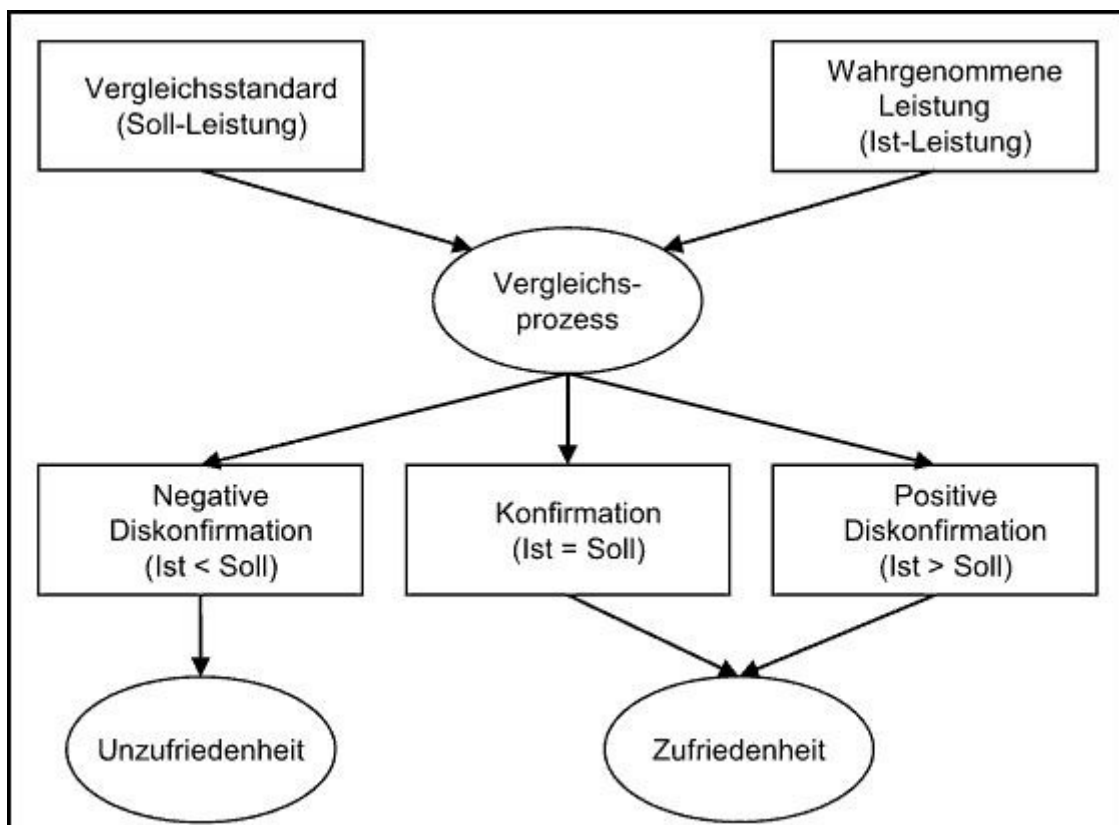


Abbildung 1: Confirmation-Disconfirmation-Modell (Seiler, 2011: 16)

Entspricht die wahrgenommene Leistung der subjektiven Erwartung (Soll-Leistung) oder wird diese von der Leistung übertroffen, entsteht Zufriedenheit. Erfüllen sich die Erwartungen nicht, ist Unzufriedenheit die Konsequenz. Das

individuelle Anspruchsniveau kann demnach bei objektiv gleicher Leistung zu Zufriedenheit oder Unzufriedenheit führen (Meffert et al., 2008: 127).

Dieser betriebswirtschaftlich vielfach theoretisch und empirisch bewährte Ansatz (Festge et al., 2005: 4) lässt sich auch auf die Zufriedenheit mit der HZB übertragen. Diese Zufriedenheit resultiert demnach aus dem individuellen Vergleich zwischen subjektiven Ansprüchen und wahrgenommener Dienstleistungsqualität und ist demzufolge das Ergebnis eines subjektiven Soll-Ist-Vergleichs (Voss/Gruber, 2006: 300). Entscheidend für die Zufriedenheit ist demzufolge die subjektive positive oder negative Bewertung von Umweltanreizen durch das Individuum.

Bei der Untersuchung der Zufriedenheit der Studierenden mit der HZB wird vorausgesetzt, dass Studierende eine Erwartung hinsichtlich der Leistung haben. Die positive oder negative Bewertung der eigenen Erfahrungen führt zu einer persönlichen Einschätzung. Dieser Vergleichsprozess zwischen der individuellen Erwartung und der erbrachten Leistung aus dem Confirmation-Disconfirmation-Modell entscheidet über die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit (Balke et al., 2006: 22). Aus der Bedeutsamkeit der individuellen Zufriedenheit ergibt sich für die Hochschulen und für die dazugehörigen Bibliotheken der Auftrag, Rahmenbedingungen zu schaffen, die den Erwartungen der Studierenden gerecht werden.

Über diese grundsätzlichen Überlegungen heraus ist die Zufriedenheit der Studierenden für die Bibliotheken auch aus betriebswirtschaftlicher Perspektive ein zentrales Ziel. Die Hochschulen und damit auch deren Bibliotheken stehen in einem zunehmenden Wettbewerb miteinander und werden u.a. in Rankings, bspw. dem Bibliotheksindex (BIX)¹, direkt miteinander verglichen. Um langfristig wirtschaftlich erfolgreich zu sein, sind Bibliotheken als auch Hochschulen wesentlich auf die Bewertung und damit die Zufriedenheit ihrer Studierenden angewiesen.

Als Wichtigkeit einer Eigenschaft wird die besondere Bedeutung einer Sache für jemanden definiert (Duden, 2012). Somit stellt die Wichtigkeit neben der Zufrie-

¹ Der BIX wurde als Kooperationsprojekt des Deutschen Bibliotheksverbandes und der Bertelsmann Stiftung initiiert. Er bietet öffentlichen als auch wissenschaftlichen Bibliotheken die Möglichkeit, ihre Leistungen auf nationaler Ebene jährlich zu vergleichen.

denheit ebenso eine subjektive Einschätzung der teilnehmenden Personen dar, da die Bedeutung verschiedener Aspekte für jeden Studierenden unterschiedlich sein kann. Studien, welche das Confirmation-Disconfirmation-Modell angewendet haben, konnten nicht gefunden werden, weshalb auf deskriptive Untersuchungen zurückgegriffen wurde, welche einen Bezug zur vorliegenden Arbeit besitzen. Laut einer Befragung von 55 Universitätsbibliotheken (UB) aus dem Jahr 2000 haben in den neunziger Jahren an 19 UB Benutzerbefragungen stattgefunden. Die verwendeten Fragebögen unterschieden sich in ihrer Fragenformulierung sowie Ausführlichkeit und die Anzahl der Fragen eines Fragebogens reichte von 9 bis 52. Die Fragebögen waren in verschiedene Frageblöcke unterteilt und enthielten ausnahmslos Fragen zu der Person, zu der Häufigkeit der Nutzung, zu elementaren Leistungen der Bibliothek, zu der Bibliothek als Arbeitsraum, zu den Öffnungszeiten sowie zu der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter der Bibliotheken. In allen Fragebögen wurden die Befragten aufgefordert, eigene Kommentare zur Bibliothek abzugeben (Kreuter/Schnell, 2000: 7ff).

Eine Benutzerumfrage in den MIN²-Bibliotheken in Hamburg vom 17. Mai 2010 bis 19. Juni 2010 fragte u.a. nach der Zufriedenheit der Benutzer mit dem Bestand (print und online), den Ausleihbedingungen, der technischen Ausstattung, den räumlichen Gegebenheiten sowie der Zufriedenheit mit dem Fachpersonal. Die Ergebnisse der Befragung bewirkten den Ausbau des E-Medien-Angebotes (E-Books, Zeitschriften, Datenbanken), die Erweiterung und Aktualisierung des Print- und Online-Angebotes sowie den Ausbau und die Aktualisierung des ausleihbaren Lehrbuchbestandes in den Fachbibliotheken (Institut für Geographie, 2010: 3ff).

Als wertvolle Quelle diente des Weiteren eine Befragung (N=588) der Bibliothek der Hochschule Hannover (ehemals Fachhochschule Hannover) im Juni 2009. Hier wurde neben der Zufriedenheit ebenfalls die Wichtigkeit der einzelnen Serviceleistungen für die Studierenden abgefragt (Blasetti, 2009: 4ff). Diese Befragung diente neben den anderen theoretischen Einflüssen als Grundlage der Fragebogenstruktur.

² MIN =Mathematik, Informatik und Naturwissenschaften

3 Methode

3.1 Vorgehensweise

Folgende Tabelle 1 liefert einen chronologischen Überblick über die einzelnen Schritte der Projektarbeit.

Tabelle 1: Übersicht zeitliches Vorgehen der Projektgruppe

Datum/ Zeitraum	Thema	Erläuterung
07.03.2012	Aufgabenstellung wurde erläutert	Start der Gruppenarbeit
07.03.- 14.03.2012	Themenfindung	Recherche nach geeigneten Themen für eine Berichterstattung einer empirischen Untersuchung
14.03.2012	Entscheidung für ein Thema	Die Gruppe entschied sich für das Thema „Zufriedenheit der Studierenden der Fakultät IV –Abteilung Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik der Hochschule Hannover mit der HZB“ und formulierte die Hypothesen.
14.03. - 28.03.2012	Recherche nach geeignetem Erhebungsinstrument	Die Gruppe recherchierte nach bereits existierenden Fragebögen mit ähnlichen Fragestellungen
28.03. - 11.04.2012	Toolauswahl und Finalisierung des Fragebogens	Die Gruppe stellte den eigenen Fragebogen mittels eines Online-Tools fertig.
11.04. - 13.04.2012	Durchführung Pre-Test	Um vorab zu überprüfen, ob die Fragen verständlich und die angegebene Bearbeitungszeit von 5 Minuten ausreichend ist, wurde der Fragebogen vorab von 5 Studierenden der Fakultät IV getestet.
13.04. - 27.04.2012	Befragungszeitraum	Der Befragungszeitraum war zunächst für eine Woche angesetzt. Nachdem nur 68 Studierende geantwortet hatten, wurde er um eine weitere Woche verlängert.
27.04. - 11.05.2012	Evaluierung der Umfrageergebnisse	Aufbereitung der Umfrageergebnisse
11.05. - 30.05.2012	Fertigstellung der Ausarbeitung	Nach Aufbereitung der Umfrageergebnisse wurde die schriftliche Ausarbeitung fertiggestellt.
30.05. - 05.06.2012	Erstellung der Ergebnis-Präsentation	Erstellung der Präsentation mit allen wesentlichen Inhalten der schriftlichen Ausarbeitung.

3.2 Hypothesen

Sämtliche Hypothesen sind entsprechend der verbreiteten Konvention mit dem Buchstaben „H“ (für Hypothese) gekennzeichnet.

Zusätzlich werden die Hypothesen mit einem tief gestellten zweiten Index versehen, aus dem hervorgeht, ob es sich um eine gerichtete_(g) oder ungerichtete_(ug) Hypothese handelt. Anschließend werden die Nullhypothesen formuliert. Folgende Hypothesen stellen die Grundlage für die durchgeführte Untersuchung dar.

Hypothese A

H_{1(g)}: Je länger ein Studierender an der Hochschule Hannover studiert, desto unzufriedener ist er mit der HZB.

Die Anzahl der Hochschulse semester stellt die unabhängige Variable dar, während die Unzufriedenheit mit der HZB die abhängige Variable ist. Dieser Hypothese wurde die Annahme zugrunde gelegt, dass ein Studierender während des Studiums einen steigenden Bedarf an Literatur hat. Erst durch eine häufigere Nutzung wird ihm deutlich, dass die Ausstattung der HZB ausbaufähig ist. Die dazugehörige Nullhypothese lautet:

H₀: Die Dauer des Studiums an der Hochschule Hannover hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB.

Hypothese B

H_{1(g)}: Je älter ein Studierender ist, desto unzufriedener ist er mit der HZB.

Das Alter eines Studierenden ist hierbei die unabhängig Variable, die sich auf die abhängige Variable Unzufriedenheit auswirkt. Die Annahme zu dieser Hypothese ist, dass Studierende mit steigendem Alter einen höheren Anspruch und einen besseren Überblick über das Bibliotheksangebot haben. Durch diesen Zusammenhang wird ihnen eher als jüngeren Studierenden deutlich, welche Angebote fehlen oder nur unzureichend vorhanden sind. Die dazugehörige Nullhypothese lautet:

H₀: Das Alter eines Studierenden hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB.

Hypothese C

H_{1(g)}: Wenn ein Studierender weiblich ist, dann ist er unzufriedener mit der HZB.

Das Geschlecht stellt bei dieser Hypothese die unabhängige Variable dar, die die abhängige Variable Unzufriedenheit beeinflusst. Ausgangslage für diese Hypothese war zunächst die Vermutung, dass weibliche Studierende ehrgeiziger sind als männliche. Diese konnte durch die Shell-Jugendstudie 2006 bestätigt werden (Hurrelmann, 2006: 8). Die dazugehörige Nullhypothese lautet:

H₀: Das Geschlecht eines Studierenden hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB.

3.3 Datenerhebung

Für das geplante Forschungsvorhaben wurde die Online-Befragung als Erhebungsmethode ausgewählt. Als Methode der Datenerhebung haben sich Online-Befragungen in der Forschung immer stärker etabliert und werden neben herkömmlichen Befragungsformen zahlreich als Instrument zur Erforschung vieler Themenkomplexe eingesetzt (Scholz, 2005: 1). Dabei lassen sich internetbasierte Befragungen der Methodik der schriftlichen Befragungen zuordnen, mit dem Unterschied, dass zur Übertragung des Fragebogens elektronische Medien hinzugezogen werden (Pannewitz, 2002: 2ff). Online-Befragungen unterliegen denselben allgemein anerkannten Standesregeln und Qualitätsstandards wie traditionelle Befragungen (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. et al., 2001). Neben technischen Grenzen, zählen zu den Nachteilen vor allem mangelnde Repräsentativität, Mehrfach-Beantwortung sowie die soziale Validität (Theobald et al., 2001: 12ff und Theobald et al., 2001: 12ff).

Das Risiko der Mehrfach-Beantwortung kann nicht umgangen werden, da eine personifizierte Teilnahme aus technischen Gründen und bei Durchführung einer anonymen Umfrage nicht umzusetzen war. Das Risiko einer Mehrfach-Beantwortung ist an dieser Stelle jedoch vertretbar, da es sich um keine interesselgeleitete Umfrage handelt und eine Schädigungsabsicht relativ gering einzuschätzen ist.

Ein weiterer Nachteil bezieht sich auf die Befragungssituation und das Verhalten der teilnehmenden Person bei der Durchführung einer Online-Umfrage. Fragen, die auf einem Bildschirm dargestellt werden, erfahren von den Bewerbern weniger Akzeptanz als bei persönlicher Fragestellung (soziale Validität) (Latham, 1989: 169ff). Darüber hinaus lesen Online-Teilnehmer in der Regel schneller, als bei anderen Befragungen, was sich negativ auf die Qualität auswirken könnte (Weis/Steinmetz, 2008: 149).

Im Vergleich zu den traditionellen Erhebungsmethoden weisen webbasierte Untersuchungen auch eine Reihe von Besonderheiten und Vorteilen auf, die letztendlich auch für die Wahl dieses Verfahrens bei der vorliegenden Untersuchung gesprochen haben. Zu den wesentlichen Vorteilen zählen die Zeiteffizienz, das günstige Verhältnis von Aufwand und Kosten, die hohe Datenqualität und Automatisierung (Thielsch/Weltzin, 2009: 70). Darüber hinaus werden in diesem Kontext noch weitere methodische Vorteile und Besonderheiten von Online-Befragungen genannt, die an dieser Stelle nicht weiter berücksichtigt werden.

Eine hohe Zeit- und Kostenersparnis lässt sich bei internetgestützten Umfragen durchgängig erreichen, d. h. bei der Erhebung, Auswertung und Präsentation der Daten (Thielsch/Weltzin, 2009: 70). Die Gründe hierfür liegen in der schnellen und ohne Einsatz von hohen finanziellen Ressourcen möglichen Massenaussendung von Teilnahmeeinladungen per E-Mail (Batinic, 2001: 6) und in der schnellen Verfügbarkeit der Daten im Vergleich zu schriftlichen Befragungen. Der Aufwand und die Kosten für den Druck, die Austeilung und die Kodierung von Fragebögen entfallen, ebenso wie die Interviewer- und Dateneingaben (Thielsch/Weltzin, 2009: 70).

Die direkte Verfügbarkeit der Daten ohne fehleranfällige manuelle Datenübertragung ist vor allem im Hinblick auf die Datenqualität von besonderer Bedeutung. Mit der Automatisierbarkeit von Online-Befragungen werden darüber hinaus Versuchsleiter- und Gruppeneffekte vermieden, da die Objektivität beim Zusammenführen der Daten nicht durch eine menschliche Komponente verzerrt wird. Ein weiterer Vorteil der digitalen Verarbeitung liegt im automatisierten Export der Daten in Auswertungsprogramme, wie SPSS (Thielsch/Weltzin, 2009: 70 und Kühl et al., 2009: 11).

Im Rahmen der Online-Datenerhebung wurde das Umfragetool „ofB“ (Online-Fragebogen) eingesetzt, da es für wissenschaftliche Befragungen ohne kommerziellen Hintergrund kostenlos zur Verfügung steht und alle geforderten Funktionalitäten abbildet. Um die Fragen übersichtlicher zu gestalten und den Umfang des Fragebogens zu reduzieren, wurden die einzelnen Dienstleistungen und Rahmenbedingungen der HZB unter den Gesichtspunkten Umfang, Aktualität und Verfügbarkeit untersucht. Darüber hinaus wurden die Befragungsteilnehmer zum gegenwärtigen Angebot der HZB befragt und zur Gesamtzufriedenheit.

Um die Akzeptanz des Fragebogens bei den Teilnehmern zu erhöhen, wurde bei der Konzeptionierung ein hoher Anspruch auf Verständlichkeit und Anwenderfreundlichkeit gelegt. Die Fragen wurden in klar strukturierte und thematisch gegliederte Blöcke eingeteilt. Ein Fortschrittsbalken in Prozent am Bildrand ermöglichte den Teilnehmern die Transparenz zum Bearbeitungsstand.

Um möglichst viele Versuchspersonen für die Teilnahme zu gewinnen, wurde ein persönliches Anschreiben verfasst, in dem das Anliegen der Untersuchung hervorgehoben und Hinweise zur Anonymität und dem zeitlichen Aufwand gegeben wurden. Darüber hinaus wurden die Versuchspersonen gebeten, nicht nur die besonders positiven oder negativen Erfahrungen zu bewerten, sondern den gesamten Nutzungszeitraum in die Betrachtung mit einzubeziehen, um die interne Validität bei der Messung der Zufriedenheit zu gewährleisten.

3.4 Operationalisierung der Situationsfaktoren

Um die wesentlichen Merkmale für die Untersuchung des Zufriedenheitsgrades aus Studierendensicht zu analysieren, mussten im Vorfeld die Bedürfnisse von Studierenden bei der Nutzung der HZB hinterfragt werden. Um Anregungen und Ideen zu sammeln, wurden bereits durchgeführte Umfragen gesichtet und innerhalb der Projektgruppe 15 Bedürfnisse identifiziert, die als wichtige Rahmenbedingungen für die Zufriedenheit mit der HZB gelten.

Um die Ausprägungen der Zufriedenheit und Wichtigkeit zu untersuchen, wurden die zu bewertenden Merkmale und die Antwortskala in einer Matrixform angeordnet. Für die Bewertung der Ausprägungen wurde jeweils durchgängig

eine fünfstufige (Rating-)Antwortskala mit einer Abstufung von 1 = „sehr zufrieden“ bis 5 = „sehr unzufrieden“ bzw. von 1 = „sehr wichtig“ bis 5 = „sehr unwichtig“ ausgewählt. Eine ungerade Anzahl der Abstufungen wurde gewählt, um die Auswahl extrem positiver bzw. negativer Antworten zu vermeiden, und eine neutrale Kategorie zu ermöglichen. Die Verwendung einer Mittelkategorie soll somit den Informationsgehalt des Fragebogens positiv beeinflussen (Raab-Steiner/Benesch, 2012: 57). Um weitere mögliche Verzerrungen auszuschließen, wurde bei der Messung jeder Ausprägung das zusätzliche Feld „Keine Angaben/ Nutze ich nicht“ eingefügt. Als Formatierungselemente wurden überwiegend „option buttons“ (radio buttons) eingesetzt, bei denen sich die Befragten für eine Antwortkategorie entscheiden müssen. Eine Umorientierung führt zur Deaktivierung der vorher ausgewählten Antwort und garantiert so eine Einfachauswahl. Die Textfelder zur Angabe von Alter und Semester wurden ebenfalls als Pflichtfelder deklariert.

Es wurde eine vollstandardisierte Befragung gewählt, um eine möglichst gute Vergleichbarkeit und genaue quantitative Auswertung der Daten zu gewährleisten. Wortlaut und Abfolge der Fragen sind somit exakt festgelegt. Am Ende des Fragebogens wurde ein Freitextfeld eingefügt, das bei Bedarf ausgefüllt werden kann und als ein Zeichen der Wertschätzung die Zufriedenheit (und das Involvement) der Befragten erhöhen soll.

Um möglichst aussagekräftige und eindeutige Ergebnisse bei der Durchführung der Untersuchung zu erlangen, wurde bei der Gestaltung des Fragebogens auf bereits durchgeführte Umfragen zurückgegriffen. Dabei erwiesen sich die Fragebögen der Universität Mannheim (Universitätsbibliothek Mannheim, 2012) und der Hochschule Hannover (Blasetti, 2009: Anhang C) als geeignete Orientierungshilfen. Die Umfragen unterscheiden sich jeweils im Umfang und Design.

Analog zu beiden Umfragen wurden im Bereich der Einleitungsfragen auf Seite 2 des Fragebogens demographische Daten erhoben (Anhang 3: 50). Die Angabe der Semesteranzahl der Befragten ist für die Bestätigung der ersten Hypothese von Bedeutung, die Angaben zum Alter für die zweite Hypothese und die Daten zum Geschlecht für die Bestätigung der dritten Hypothese im Rahmen der vorliegenden Untersuchung. Im Vergleich zu den bereits durchgeführten Umfragen der UB Mannheim und der Hochschule Hannover wurden spezifische

Daten zu Benutzergruppe und Standorten in der vorliegenden Untersuchung nicht erhoben, da diese für die Bestätigung der im Vorfeld aufgestellten Hypothesen nicht relevant sind.

Die Messung der Zufriedenheit ist wichtig für die Bestätigung aller aufgestellten Hypothesen. Auf Seite 3 des Fragebogens (Anhang 3: 51) werden daher Fragen zum Angebot der HZB gestellt. Die erste Sachfrage dieser Seite *„Wie zufrieden bist du persönlich mit dem Umfang der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir der jeweilige Umfang?“* diene der Ermittlung des Zufriedenheitsgrades und der Einstufung der Wichtigkeit mit dem Angebotsumfang der HZB. Folgende Einzelaspekte wurden dabei untersucht: Buchbestand, Zeitschriften in gedruckter Form, elektronische Zeitschriften und E-Books. Im Vergleich zu der bereits durchgeführten Untersuchung an der Hochschule Hannover wurde die Bewertung der Online-Datenbanken nicht berücksichtigt, da nach Auffassung der Versuchsleiter diese Systeme nicht ausschließlich zum Umfang der HZB gehören. Neben einer großen Auswahl gedruckter Primärliteratur, werden im elektronischen Zeitalter immer stärker E-Books und elektronische Zeitschriften nachgefragt, sowie die Flexibilität beim Zugriff auf diese Literatur.

Die zweite Sachfrage zum Angebot lautet *„Wie zufrieden bist du persönlich mit der Aktualität der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir die jeweilige Aktualität?“*. Auf der Seite 3 des Fragebogens (Anhang 3: 51) wurde somit die Zufriedenheit und Wichtigkeit der Aktualität des Buchbestandes, der gedruckten und elektronischen Zeitschriften, sowie der E-Books untersucht. Das Einbeziehen von älterer Primärliteratur sowie das Zitieren aktueller Beiträge sind wesentliche Anforderungen bei der Erstellung von wissenschaftlichen Arbeiten und somit ein elementares Bedürfnis von Studierenden. Diese Frage wurde aus dem bereits bestehenden Umfragebogen der Hochschule Hannover entnommen und um die Bewertung elektronischer Zeitschriften erweitert, um das gegenwärtige Angebot möglichst präzise abzubilden. Der schlechte Zustand von Büchern könnte bei Versuchspersonen den Eindruck vermitteln, dass es sich um veraltete Literatur handelt und dies zu einer fehlerhaften Messung des Merkmals führen. Diese potentielle Störvariable hätte

mit einer Frage nach dem Zustand des Buchbestands gemessen werden können, wurde aber in dieser Ausarbeitung nicht berücksichtigt.

Die anschließende dritte Sachfrage zum Angebot *„Wie zufrieden bist du persönlich mit der Verfügbarkeit der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir die jeweilige Verfügbarkeit?“* (Anhang 3: 51) untersuchte den Zufriedenheitsgrad und die Wichtigkeit im Hinblick auf die Verfügbarkeit der bereits in Frage eins und zwei aufgezählten Angebote. Die Frage nach der Verfügbarkeit wurde aus keinem der aufgeführten Umfragen entnommen, sondern eigens für den Zweck der vorliegenden Auswertung erarbeitet. Die zeitliche und Verfügbarkeit von Print- und elektronischer Literatur ist vor allem für vorlesungsbegleitende und prüfungsvorbereitende Materialien von zentraler Bedeutung.

Seite 4 des Fragebogens umfasst Fragen zum Serviceangebot und den Öffnungszeiten der HZB. Die Sachfrage *„Wie zufrieden bist du persönlich mit den folgenden Angeboten der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig sind Dir diese Angebote?“* (Anhang 3: 52) diente zur Ermittlung der Zufriedenheit und Wichtigkeit der gegenwärtigen Angebote und Rahmenbedingungen der HZB. Wie bereits in der dritten Frage wurden die Messung der Zufriedenheit und die Bewertung der Datenbanken aus den erwähnten Gründen nicht berücksichtigt. Im Vergleich zu den bereits durchgeführten Umfragen wurde zusätzlich auf die Bewertung der Homepage der HZB verzichtet, da das System nicht spezifisch zur HZB gehört und die Möglichkeit bestünde, dass Versuchspersonen den Online-Auftritt mit der allgemeinen Fakultätsseite verwechseln. Aus der bereits durchgeführten Umfrage der Hochschule Hannover wurden folgende Angebote übernommen: Führungen und Benutzerschulungen, Anschaffungsvorschläge, Benutzerfreundlichkeit des OPAC, Zahl der Computer-Arbeitsplätze, Kopiermöglichkeiten und das Arbeitsklima (Lautstärke). Zusätzlich bewerten die Teilnehmer der vorliegenden Umfrage die HZB als Lern- und Arbeitsort, die Freundlichkeit und Kompetenz der Bibliotheksmitarbeiter und die gegenwärtigen Fernleihmöglichkeiten. Bei der Untersuchung des Merkmals zum Arbeitsklima (Lautstärke) könnte ein weiterer spezifischer Messfehler entstehen, da die Versuchspersonen über unterschiedliche Auffassungen über das Lernumfeld

und die Lärmempfindlichkeit verfügen. Somit stellt das Merkmal Arbeitsklima eine mögliche Störvariable dar.

Die Untersuchung der Zufriedenheit und Wichtigkeit der Öffnungszeiten der HZB wurde analog zu der durchgeführten Umfrage der UB Mannheim jeweils für die Vorlesungszeiten und die vorlesungsfreie Zeit durchgeführt. Im Vergleich zu den beiden bereits durchgeführten Befragungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit auf explizite Zeiten und Zeiträume als Antwortmöglichkeit verzichtet.

Eine abschließende Kontrollfrage zur Gesamtzufriedenheit *„Wie zufrieden bist Du insgesamt mit der Hochschul-Zentralbibliothek?“* (Anhang 3: 53) soll zu einer validen Aussage über die gemessene Zufriedenheit führen. Die Freitexteingabemöglichkeit für Anmerkungen am Ende des Fragebogens wurde gewählt, um als Zeichen der Wertschätzung die Zufriedenheit der Befragten zu steigern und zusätzliche qualitative Aussagen über die Angebote der HZB zu sammeln.

3.5 Stichprobe

Befragt wurden alle Studierenden der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik der Fakultät IV der Hochschule Hannover sowie die Masterstudierenden im Studiengang Unternehmensentwicklung. Sichergestellt wurde dies, indem die E-Mail zur Beantwortung des Fragebogens an alle 1.384 Studierenden (Angabe von Herr Dipl.-Ing. Ellenberg der Hochschule Hannover, Stand 13.04.2012) der genannten Fakultät verschickt wurde. Hierbei ist zu erwähnen, dass sich in diesem Verteiler auch ehemalige Studierende befinden. Es kann demnach nicht ausgeschlossen werden, dass auch ehemalige Studierende den Fragebogen beantworten, da ihre Daten noch nicht gelöscht wurden. Eine Woche nach Versand der E-Mail haben 68 Studierende den Fragebogen ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 5,67 Prozent entspricht. Aufgrund der relativ geringen Rücklaufquote wurde der Befragungszeitraum um eine Woche verlängert und eine Erinnerungs-E-Mail an die Studierenden verschickt. Nach dieser Verlängerung wurden insgesamt 116 Fragebögen ausgefüllt, was einer finalen Rücklaufquote von 8,4 Prozent entspricht.

Um dem Anspruch einer repräsentativen Untersuchung gerecht zu werden, muss sich die Auswahl der Teilnehmer auf eine sachlich, regional und zeitlich klar definierte Grundgesamtheit beziehen und die auszuwählenden Personen müssen unter Bezug auf die Auswahlkriterien auf der Grundlage eines eindeutig definierten Auswahlverfahrens individuell angesprochen werden. Demnach kann Repräsentativität bei Online-Befragungen in der Regel nur hinsichtlich der Internetnutzer insgesamt oder spezieller Gruppen von Internetnutzern bzw. der Nutzer bestimmter Websites als Zielgruppe der Untersuchung erreicht werden (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. et. al., 2001).

Das Problem der mangelnden Repräsentativität hängt mit der Selbstselektion der Teilnehmer von Online-Befragungen zusammen. Im Zusammenhang mit internetbasierten Befragungen stellt die Selbstselektivität eine unvermeidbare systematische Verzerrung der Stichprobe dar. Daher ist eine methodisch saubere Zufallsstichprobe für internetbasierte Umfragen – und damit auch die Gewinnung verallgemeinerungsfähiger Ergebnisse – auch für eine eingeschränkte Grundgesamtheit der „Internet-Nutzer“ mit den gegenwärtigen Möglichkeiten nicht realisierbar (Raab et al., 2009: 120f). Da allen Studierenden innerhalb der Hochschule Hannover ein Internetzugang ermöglicht wird, stellen die im E-Mail Verteiler der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik registrierten Studierenden eine klar definierbare Grundgesamtheit für die durchgeführte Online-Befragung dar. Das Problem der systematischen Verzerrung kann jedoch auch hier nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Aufgrund der gewählten Erhebungsmethode kann in der vorliegenden Untersuchung keine externe Validität erreicht werden. „Externe Validität liegt vor, wenn das in einer Stichprobenuntersuchung gefundene Ergebnis auf andere Personen, Situationen oder Zeitpunkte generalisiert werden kann“ (Bortz/Döring, 2002: 57). Somit können die in der Untersuchung erzielten Ergebnisse nur auf die Studierenden der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik der Hochschule Hannover generalisiert werden.

Von einer hohen internen Validität einer Untersuchung wird ausgegangen, wenn die bei der Untersuchung erzielten Ergebnisse eindeutig interpretierbar sind. Je mehr alternative Erklärungen für die Ergebnisse gefunden werden können, desto stärker sinkt sie (Raab-Steiner/Benesch, 2012: 41). Als Vergleich

wurden das Durchschnittsalter von Studierenden in Deutschland sowie der Anteil an Männern und Frauen herangezogen. Da über das statistische Bundesamt kein Durchschnittsalter für Wirtschaftswissenschaftler abrufbar war, wurde das Durchschnittsalter aller Studierenden in Deutschland zum Vergleich verwendet, welches bei 25,3 Jahren (Statistisches Bundesamt, 2012) liegt. Der Anteil an weiblichen Studierenden im Wintersemester 2011/12 liegt laut statistischem Bundesamt bei 47,27 Prozent (Statistisches Bundesamt, 2012) und der Anteil an männlichen Studierenden folglich bei 52,73 Prozent.

Werden diese Werte mit der Stichprobe verglichen, so wird deutlich, dass das Durchschnittsalter der Befragten bei 25,53 Jahren liegt und somit mit dem statistischen Durchschnittsalter vergleichbar ist. Der Anteil an weiblichen Studierenden liegt bei 58,62 Prozent und der von männlichen Studierenden bei 41,38 Prozent. Diese Werte stimmen nicht mit den vergleichbaren Werten vom Statistischen Bundesamt überein. Auf Grund der Online-Befragung kann daher nicht von einer hohen externen Validität ausgegangen werden. Ein Vergleich mit statistischen Daten der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik der Hochschule Hannover hätte eine Aussage bzgl. der internen Validität und somit auch für die Repräsentativität für die Gesamtheit der Studierenden der genannten Abteilungen zugelassen.

Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass bzgl. des Semesters keine Normalverteilung vorliegt (vgl. Kapitel 4.1.1). Dagegen lieferte das Alter eine Normalverteilung (vgl. Kapitel 4.1.2) und das Geschlecht verteilte sich auf N=48 (männlich) und N=68 (weiblich) (vgl. Kapitel 4.1.3).

4 Ergebnisse

Die statistische Auswertung erfolgte mit SPSS in der Version 19. Für eine bessere Lesbarkeit der Auswertungen war es erforderlich, die gemessenen Werte der fünfstufigen Ratingskala zu transponieren, damit die höchsten Werte den besten Bewertungskriterien entsprechen.

4.1 Deskriptive Statistik

Der folgende Abschnitt dieser Ausarbeitung zeigt die Verteilung der Befragten hinsichtlich Semester, Alter und Geschlecht. Zur Verdeutlichung der Ergebnisse werden Histogramme dargestellt.

4.1.1 Semester und Zufriedenheit

Tabelle 2 zeigt die Verteilung der Befragten (N=116) auf die Semester.

Tabelle 2: Verteilung Semester

	Häufigkeit	Prozent	Kumulierte Prozente
Gültig 1	6	5,2	5,2
2	14	12,1	17,2
3	5	4,3	21,6
4	9	7,8	29,3
5	10	8,6	37,9
6	6	5,2	43,1
7	17	14,7	57,8
8	20	17,2	75,0
9	16	13,8	88,8
10	11	9,5	98,3
11	1	,9	99,1
12	1	,9	100,0
Gesamt	116	100,0	

Das dazugehörige Histogramm (Abbildung 2) zeigt, dass keine Normalverteilung vorliegt.

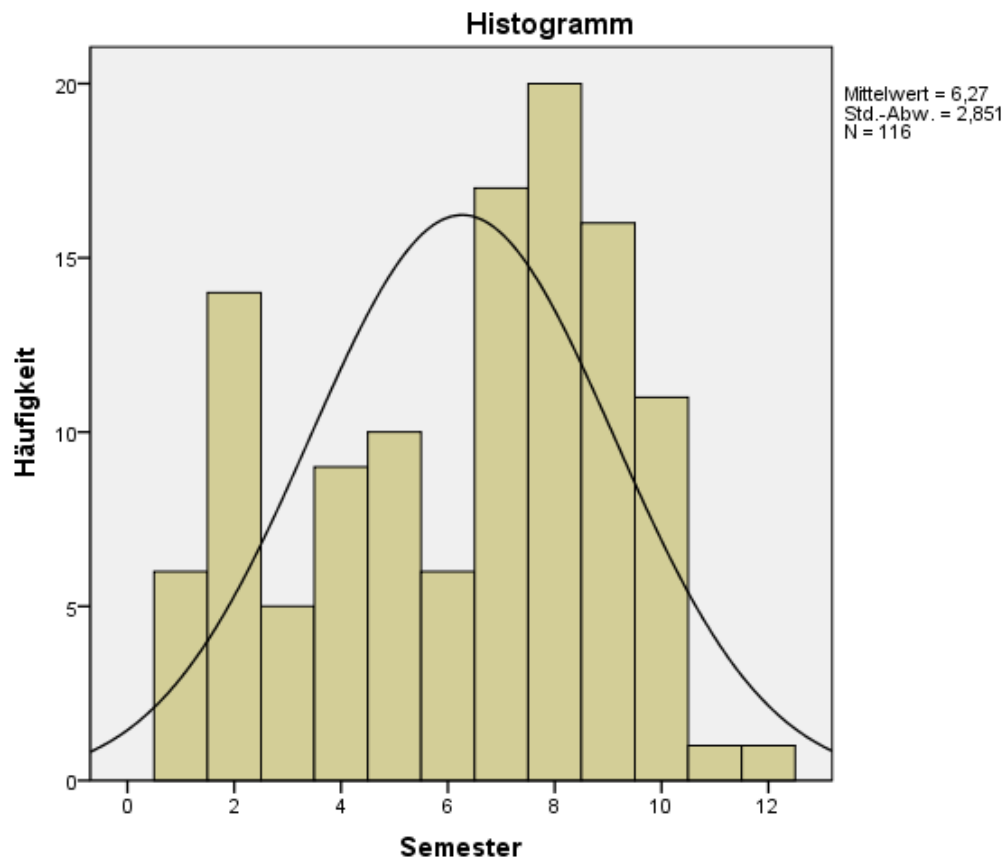


Abbildung 2: Histogramm Semester

4.1.2 Alter und Zufriedenheit

Tabelle 3 zeigt die Verteilung der Befragten (N=116) auf das Alter.

Tabelle 3: Verteilung Alter

		Häufigkeit	Prozent	Kumulierte Prozente
Gültig	18	1	,9	,9
	19	3	2,6	3,4
	20	4	3,4	6,9
	21	5	4,3	11,2
	22	6	5,2	16,4
	23	13	11,2	27,6
	24	12	10,3	37,9
	25	17	14,7	52,6
	26	17	14,7	67,2
	27	10	8,6	75,9
	28	10	8,6	84,5
	29	2	1,7	86,2
	30	6	5,2	91,4
	31	3	2,6	94,0
	32	4	3,4	97,4
	33	1	,9	98,3
	34	1	,9	99,1
	39	1	,9	100,0
	Gesamt	116	100,0	

Das Histogramm in Abbildung 3 lässt vorerst eine Normalverteilung des Alters vermuten.

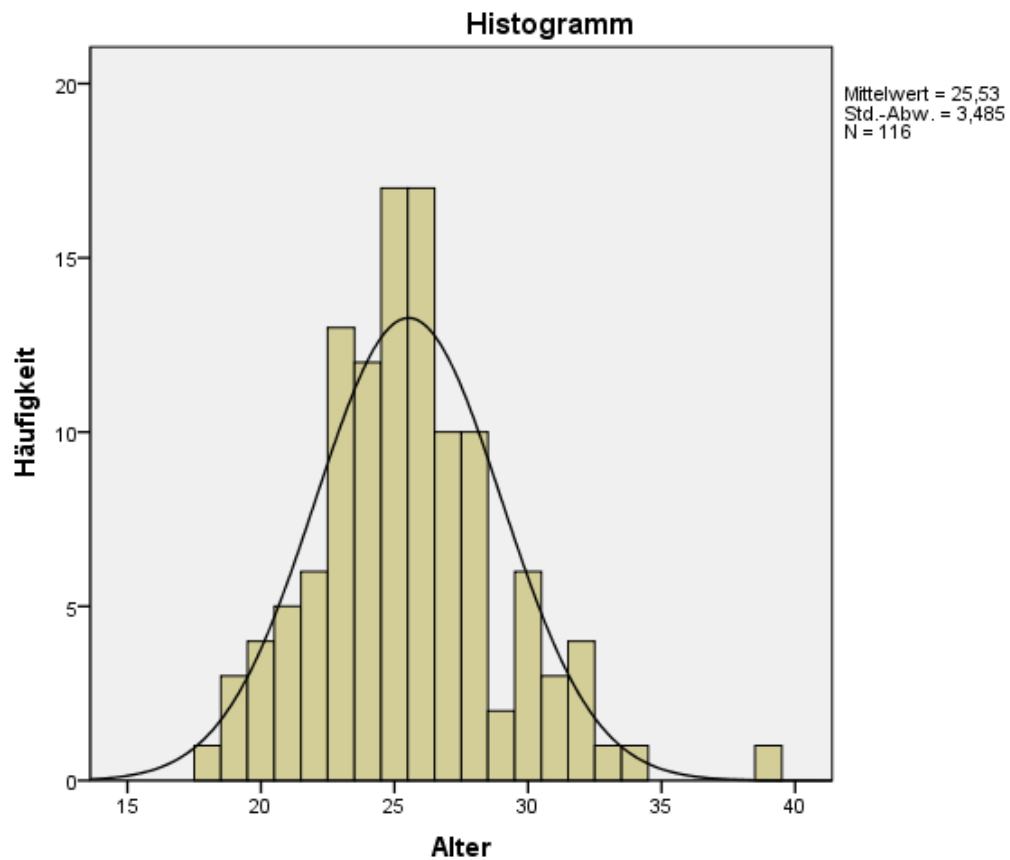


Abbildung 3: Histogramm Alter

4.1.3 Geschlecht und Zufriedenheit

Tabelle 4 zeigt die Verteilung der Befragten (N=116) auf das männliche (N1=48) und das weibliche (N2=68) Geschlecht.

Tabelle 4: Verteilung Geschlecht

		Häufigkeit	Prozent	Kumulierte Prozente
Gültig	Männlich	48	41,4	41,4
	Weiblich	68	58,6	100,0
	Gesamt	116	100,0	

Das folgende Histogramm (Abbildung 4) zeigt die Verteilung der befragten Gesamtzufriedenheit durch die weiblichen Studierenden.

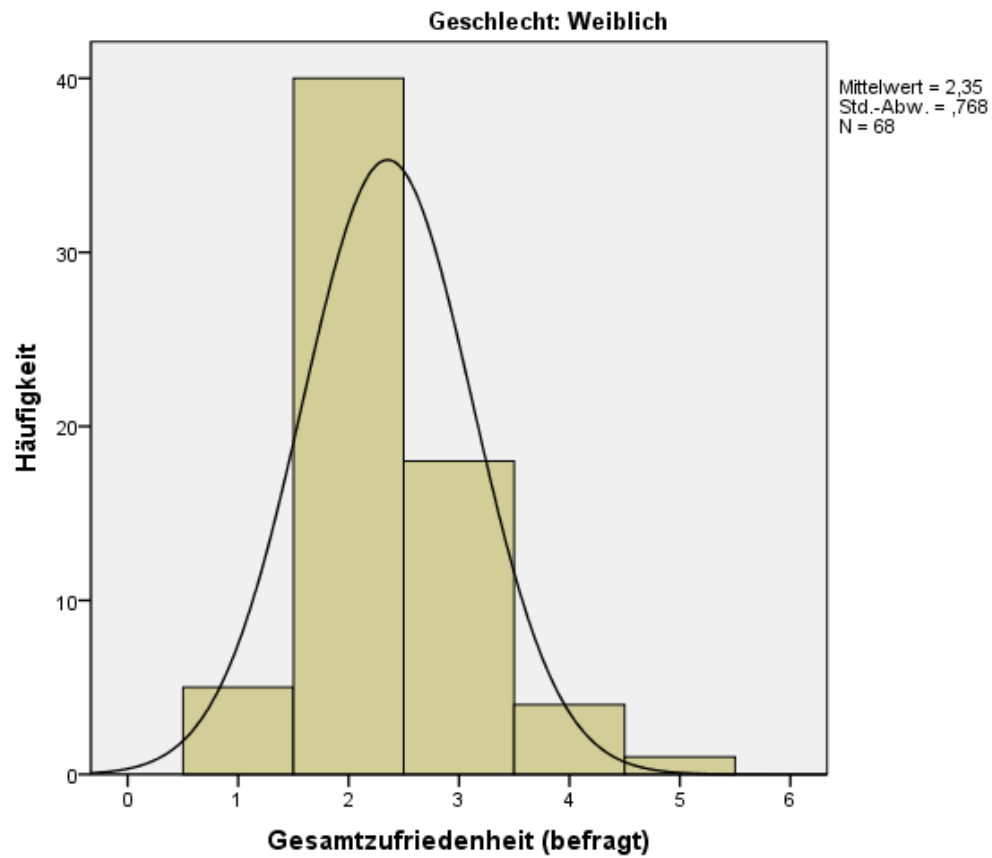


Abbildung 4: Histogramm Gesamtzufriedenheit weiblich

Folgende Abbildung 5 zeigt die Verteilung der befragten Gesamtzufriedenheit der männlichen Studierenden.

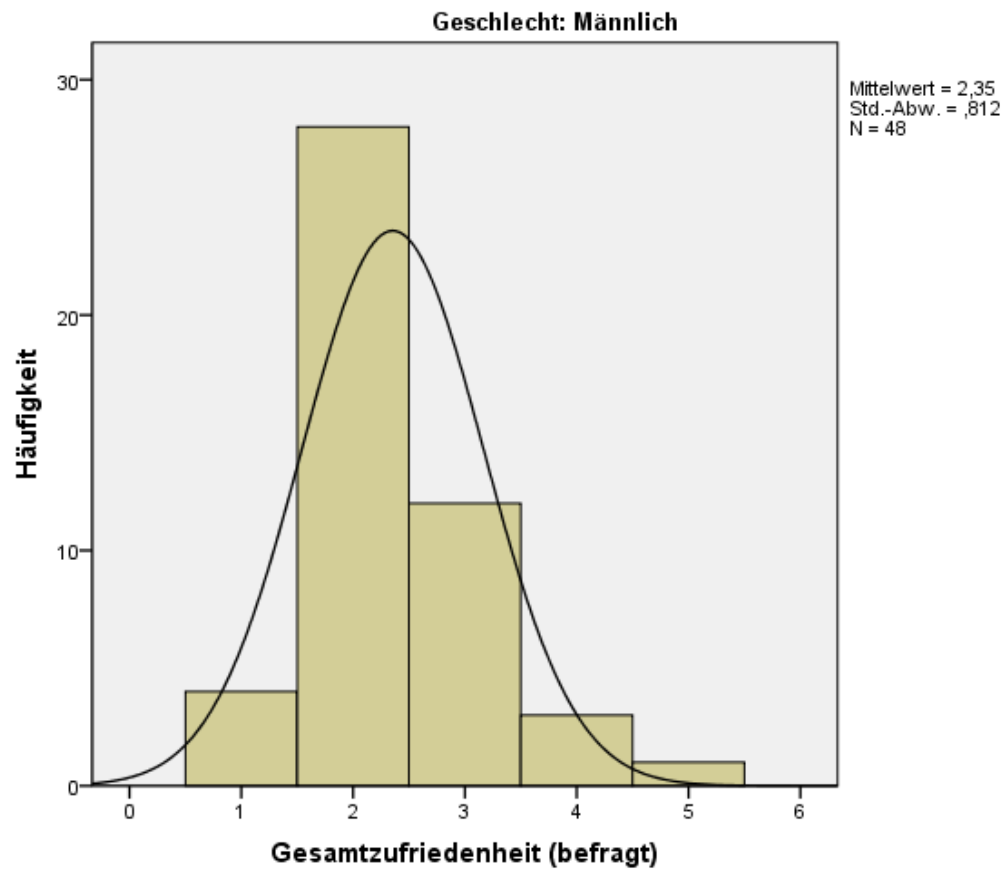


Abbildung 5: Histogramm Gesamtzufriedenheit männlich

Die Gruppenstatistik der männlichen und weiblichen Teilnehmer ist in Tabelle 5 dargestellt. Die unterschiedlichen Werte für N ergeben sich aus der im Fragebogen bereitgestellten Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“.

Tabelle 5: Gruppenstatistik T-Test

	Geschlecht	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Umfang-Zufriedenheit	Männlich	48	3,5451	,69806	,10076
	Weiblich	68	3,4669	,70801	,08586
Aktualität-Zufriedenheit	Männlich	47	3,6259	,81906	,11947
	Weiblich	68	3,7647	,68853	,08350
Verfügbarkeit-Zufriedenheit	Männlich	47	3,6755	,79954	,11662
	Weiblich	68	3,6434	,78410	,09509
Service-Zufriedenheit	Männlich	47	3,4813	,65422	,09543
	Weiblich	68	3,4301	,63874	,07746
Öffnungszeiten-Zufriedenheit	Männlich	45	3,4093	1,04005	,15504
	Weiblich	67	3,4104	1,04550	,12773
Gesamtzufriedenheit (befragt)	Männlich	48	2,35	,812	,117
	Weiblich	68	2,35	,768	,093
Gesamtzufriedenheit (berechnet)	Männlich	48	3,4987	,57083	,08239
	Weiblich	68	3,4876	,56540	,06857

4.1.4 Zufriedenheit und Wichtigkeit

Tabelle 6 beinhaltet die Mittelwerte der Zufriedenheit und Wichtigkeit für die zusammengefassten Blöcke. Die Differenz der Mittelwerte pro Einzelwert ergibt sich aus der Subtraktion des Mittelwerts der Wichtigkeit von dem Mittelwert der Zufriedenheit. Negative Differenzen ergeben sich somit, wenn die Wichtigkeit eines Items höher bewertet wurde als die Zufriedenheit.

Tabelle 6: Zufriedenheit und Wichtigkeit

		Zufriedenheit			Wichtigkeit			Differenzen der Mittelwerte
		Mittelwert	Standardabweichung	N	Mittelwert	Standardabweichung	N	
Umfang	Buchbestand	3,49	0,87	116	4,52	0,86	116	-1,03
	Zeitschriften in gedruckter Form	3,52	0,86	62	3,26	1,07	77	0,26
	Elektronische Zeitschriften	3,55	0,99	73	4,00	1,01	83	-0,45
	E-Books	3,29	1,02	86	4,27	0,99	90	-0,98
Aktualität	Buchbestand	3,50	0,85	114	4,38	0,90	115	-0,88
	Zeitschriften in gedruckter Form	3,77	0,94	64	3,99	1,02	75	-0,22
	Elektronische Zeitschriften	3,82	0,92	73	4,25	0,93	81	-0,42
	E-Books	3,90	0,96	83	4,30	1,02	90	-0,40
Verfügbarkeit	Buchbestand	3,20	1,04	115	4,61	0,84	114	-1,41
	Zeitschriften in gedruckter Form	3,81	0,91	63	3,68	1,08	73	0,12
	Elektronische Zeitschriften	3,88	0,99	74	4,18	1,00	79	-0,30
	E-Books	3,90	1,14	86	4,27	1,05	88	-0,38
Service	Führungen und Benutzerschulungen	3,77	0,93	60	3,29	1,23	80	0,48
	Anschaffungsvorschläge	3,67	1,12	61	4,26	0,84	78	-0,58
	Benutzerfreundlichkeit des OPAC (Online-Katalog)	3,54	0,97	109	4,42	0,81	109	-0,88
	Zahl der Einzelarbeitsplätze	2,60	1,23	101	4,21	1,07	102	-1,60
	Zahl der Gruppen-	2,75	1,26	93	3,96	1,22	95	-1,21

	arbeitsplätze							
	Zahl der Computer-Arbeitsplätze	2,79	1,19	95	3,60	1,21	95	-0,81
	Arbeitsklima (Lautstärke)	2,93	1,32	111	4,41	0,88	111	-1,48
	Kopier-möglichkeiten	3,26	1,14	92	3,93	1,07	94	-0,66
	Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	4,43	0,76	115	4,07	0,98	114	0,36
	Kompetenz des Bibliothekspersonals	4,31	0,77	111	4,40	0,73	113	-0,09
	Fernleih-möglichkeiten	3,93	1,01	59	4,00	1,09	70	-0,07
Öffnungszeiten	Vorlesungszeit: Wochentags (montags bis freitags)	3,88	1,00	112	4,44	0,81	112	-0,56
	Vorlesungszeit: An Wochenenden	3,18	1,30	100	4,14	0,99	104	-0,96
	Vorlesungsfreie Zeit: Wochentags (montags bis freitags)	3,30	1,20	96	3,98	0,96	101	-0,68
	Vorlesungsfreie Zeit: An Wochenenden	2,99	1,33	86	3,76	1,05	95	-0,77

In Tabelle 7 sind die Werte für Zufriedenheit und Wichtigkeit jeweils für die physischen und Internetressourcen zusammengefasst gegenübergestellt.

Tabelle 7: Physische und Internetressourcen

		Zufriedenheit			Wichtigkeit		
		Mittelwert	Standard-abweichung	N	Mittelwert	Standard-abweichung	N
Umfang	Physische Ressourcen	3,5	0,8676	178	4,0155	0,9430	193
	Internetressourcen	3,4088	1,0025	159	4,1387	1,0017	173
Aktualität	Physische Ressourcen	3,5955	0,8847	178	4,2263	0,9498	190
	Internetressourcen	3,8653	0,9392	156	4,2749	0,9778	171
Verfügbarkeit	Physische Ressourcen	3,4157	0,9927	178	4,246	0,9315	187
	Internetressourcen	3,8875	1,0706	160	4,2275	1,0235	167

4.2 Schließende Statistik

Alle aufgestellten Hypothesen sind unspezifisch und gerichtet, daher werden zur Auswertung Verfahren mit einseitiger Signifikanzprüfung genutzt. Das Signifikanzniveau wurde auf 5 Prozent festgesetzt. Berechnungen, die in keinem direkten Zusammenhang zu den identifizierten Hypothesen stehen, werden mit der 2-seitigen Signifikanzprüfung durchgeführt.

4.2.1 Zufriedenheit höherer Semester

Mittels des Kolmogorow-Smirnov-Anpassungstest wurde überprüft, ob eine Normalverteilung bei der Semesterzugehörigkeit vorliegt. Auf Grund des Histogramms wurde keine Normalverteilung vermutet, was durch den Anpassungstest bestätigt wurde (Tabelle 8).

Tabelle 8: K-S-Test Semester

N		116
Parameter der Normalverteilung	Mittelwert	6,27
	Standardabweichung	2,851
Extremste Differenzen	Absolut	,170
	Positiv	,105
	Negativ	-,170
Kolmogorov-Smirnov-Z		1,835
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,002

Auf Grund der nicht vorliegenden Normalverteilung wurde die Spearman-Rangkorrelation zur Untersuchung der Zusammenhänge zwischen Zufriedenheit und Anzahl der Semester herangezogen. Die Ergebnisse lassen jedoch keine Rückschlüsse auf einen Zusammenhang zwischen Semester und Zufriedenheit zu. Die befragten Studierenden (N=116) wiesen einen Semesterdurchschnitt (arithmetischer Mittelwert = m) von 6,27 Semestern auf (Standardabweichung $s=2,851$). Die Korrelationen zwischen Einzelwerten und Semester können als gering angesehen werden (Min. $r=0,057$ für Zufriedenheit mit Verfügbarkeit; Max. $r=0,15$ für Zufriedenheit mit Öffnungszeiten). Diese Ergebnisse erwiesen sich gleichzeitig als nicht signifikant (Min. $p=0,058$; Max. $p=0,273$).

Lediglich bei der Gesamtzufriedenheit (befragt) lässt sich ein geringer Zusammenhang mit der Anzahl der Semester ablesen ($r=0,242$; $p=0,004$). Da es sich hierbei allerdings lediglich um einen Einzelwert handelt, kann die Nullhypothese „ H_0 : Die Dauer des Studiums an der Hochschule Hannover hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB.“ nicht abgelehnt werden. Die Anzahl der bereits absolvierten Semester der Studierenden hat keine Auswirkung auf die Bewertung der Zufriedenheit mit der HZB.

4.2.2 Zufriedenheit älterer Studierenden

Die aufgrund des Histogramms vermutete Normalverteilung des Alters wurde durch die Durchführung des Kolmogorow-Smirnow-Anpassungstest bestätigt (Tabelle 9).

Tabelle 9: K-S-Test Alter

N		116
Parameter der Normalverteilung	Mittelwert	25,53
	Standardabweichung	3,485
Extremste Differenzen	Absolut	,118
	Positiv	,118
	Negativ	-,071
Kolmogorov-Smirnov-Z		1,274
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)		,078

Aufgrund dieser Ausgangslage wurde als weiteres Verfahren die Produkt-Moment-Korrelation nach Pearson herangezogen. Zur übersichtlichen Darstellung der Zufriedenheit, wurden die Antworten zu den Blöcken Umfang, Aktualität, Zufriedenheit, Service und Öffnungszeiten zusammengefasst. Die Ergebnisse der Produkt-Moment-Korrelation lassen jedoch keine Rückschlüsse auf einen Zusammenhang zwischen Alter und Zufriedenheit zu.

Die befragten Studierenden (N=116) wiesen ein Durchschnittsalter (arithmetischer Mittelwert = m) von 25,53 Jahren auf (Standardabweichung $s=3,485$). Die Korrelationen zwischen Einzelwerten und Alter können als gering angesehen werden (Min. $r=0,008$ für befragte Gesamtzufriedenheit; Max. $r=0,116$ für Zufriedenheit mit Verfügbarkeit). Diese Ergebnisse erwiesen sich gleichzeitig als nicht signifikant (Min. $p=0,174$; Max. $p=0,465$).

Lediglich bei der Zufriedenheit mit dem Umfang lässt sich ein schwacher Zusammenhang mit dem Alter ablesen ($r=0,21$; $p=0,012$). Da es sich hierbei allerdings lediglich um einen Einzelwert handelt, kann die Nullhypothese „ H_0 : Das Alter eines Studierenden hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB“ nicht abgelehnt werden. Das Alter der Studierenden hat keine Auswirkung auf die Bewertung der Zufriedenheit mit der HZB.

4.2.3 Zufriedenheit weiblicher Studierenden

Die Zusammenfassung der einzelnen Fragen zur Zufriedenheit zu den Blöcken Umfang, Aktualität, Verfügbarkeit und Service wurde analog zur Messung der Zufriedenheit beim Alter vorgenommen

Als Grundlage für den durchgeführten T-Test, diente der K-S-Test zur Feststellung der Normalverteilung beider Gruppen (Zufriedenheit Frauen und Zufriedenheit Männer). Da die Nullhypothese des K-S-Tests besagt, dass die Variable Zufriedenheit in der Grundgesamtheit normalverteilt ist, sind nicht signifikante Ergebnisse erforderlich, um die Voraussetzung für den T-Test zu schaffen (Raab-Steiner/Benesch, 2012: 124).

Die Ergebnisse des K-S-Tests der weiblichen Gruppe zeigen, dass alle zu Blöcken zusammengefassten Fragen nicht signifikant sind (Min. $p=0,054$ für Aktualität; Max. $p=0,862$ für Service), da das festgelegte Signifikanzniveau von 5 Prozent überschritten wurde. Auffällig dagegen ist die hohe Signifikanz ($p=0,000$) bei der befragten Gesamtzufriedenheit. Für diese Frage kann somit nicht von einer Normalverteilung ausgegangen werden. Das Histogramm (vgl. Kapitel 4.1.3, Abbildung 4) verdeutlicht, dass keine Normalverteilung vorliegt, weshalb dieser Wert im anschließenden T-Test nicht aussagekräftig ist.

Bei Betrachtung der Ergebnisse des K-S-Tests für die männliche Gruppe ist zu erkennen, dass die Signifikanzen in den zusammengefassten Frageblöcken über dem festgelegten Signifikanzniveau liegen (Min. $p=0,068$ bei der Verfügbarkeit; Max. $p=0,968$ beim Service). Somit kann bei diesen Kriterien von einer Normalverteilung ausgegangen werden. Unterschiedlich hierzu verhält es sich allerdings bei den Kriterien Aktualität ($p=0,034$) und Gesamtzufriedenheit befragt ($p=0,000$). Diese Merkmale sind nicht normalverteilt und erfüllen somit nicht die Voraussetzung für den folgenden T-Test. Das Histogramm zur Gesamtzufriedenheit der männlichen Gruppe (Kapitel 4.1.3, Abbildung 5) verdeutlicht die nicht vorhandene Normalverteilung.

Der zusätzlich durchgeführte Levene-Test prüft, ob die Gruppendifferenzen (männlich und weiblich) gleich sind. Je stärker die Messwerte von ihrem Mittelwert abweichen, desto größer wird die Varianz. Da die Signifikanzen (Min.

$p=0,536$ für berechnete Gesamtzufriedenheit; Max. $0,876$ für Zufriedenheit mit dem Umfang) deutlich über dem Signifikanzniveau von fünf Prozent liegen, kann die Varianzgleichheit angenommen werden. Die für Folgeberechnungen verwendeten Freiheitsgrade entsprechen somit auch der Anzahl der tatsächlichen Teilnehmer abzüglich zwei.

Die abschließende Bewertung der Nullhypothese erfolgt mittels der Signifikanz des T-Tests. Hier wird deutlich, dass alle Werte zur Zufriedenheit mit den jeweiligen Gruppen der Einzelwerte über dem Signifikanzniveau von fünf Prozent liegen (Min $p=0,557$ für Umfang; Max $p=0,995$ für Öffnungszeiten; wobei Aktualität und befragte Gesamtzufriedenheit auf Grund der fehlenden Normalverteilung nicht berücksichtigt werden). Somit liegen keine signifikanten Ergebnisse vor und die Nullhypothese H_0 : „Das Geschlecht eines Studierenden hat keine Auswirkung auf die Zufriedenheit mit der HZB.“ kann nicht abgelehnt werden. Das Geschlecht der Studierenden hat somit keinen Einfluss auf die Zufriedenheit der Studierenden mit der HZB.

4.2.4 Störvariable Arbeitsklima

Die zu berücksichtigende Störvariable Arbeitsklima lässt sich durch die Korrelation zwischen der Zufriedenheit des Arbeitsklimas (Lautstärke) aus dem Service-Block und der Gesamtzufriedenheit messen.

Die Befragten ($N=111$) bewerteten die Zufriedenheit signifikant unterschiedlich zur befragten Gesamtzufriedenheit. Die Korrelation nach Pearson liegt bei $r=-0,191$, so dass von einem geringem negativen Zusammenhang ausgegangen werden kann. Dieser Wert erwies sich als signifikant ($p=0,045$).

Da zwischen dem Einzelwert Arbeitsklima und der befragten Gesamtzufriedenheit eine geringe signifikante Korrelation vorliegt, kann das Arbeitsklima nicht als Störvariable definiert werden. Dieser Aspekt hat nur einen schwachen Einfluss auf die befragte Gesamtzufriedenheit und kann somit als Moderatorvariable behandelt werden.

Weitere Daten zur Messung der Störvariable Arbeitsklima ergaben die Hinweise der Befragten im Freitextfeld des Fragebogens. Sechs Teilnehmer hoben an dieser Stelle konkret ihre Unzufriedenheit mit dem Arbeitsklima bezogen auf die

Lautstärke hervor. Die zusätzlichen Anmerkungen der Befragten zum mangelhaften Arbeitsklima in der HZB zeigen jedoch, dass hierauf ein besonderes Augenmerk gelegt wird.

4.3 Gesamtzufriedenheit

Im Folgenden werden die Ergebnisse zur Gesamtzufriedenheit dargestellt. Dabei werden die Unterschiede zwischen der befragten und berechneten Gesamtzufriedenheit betrachtet.

Die Mittelwerte der befragten Gesamtzufriedenheit ($m=2,35$) sind bei männlichen ($N=48$) und weiblichen ($N=68$) Studierenden gleich. Auch die Mittelwerte der berechneten Gesamtzufriedenheit, die sich aus der Zusammenfassung der abgefragten Einzelwerte ergeben, sind nur minimal unterschiedlich ($m_m=3,4987$ zu $m_w=3,4876$). Durch die transponierte Skala bedeutet der Wert 5 = sehr zufrieden und der Wert 1=sehr unzufrieden. Deutlich wird somit, dass männliche und weibliche Studierende insgesamt deutlich unzufriedener mit der HZB sind als sie bei den Einzelwerten angegeben haben. Werden lediglich die abgefragten Eigenschaften berücksichtigt, so ist die berechnete Gesamtzufriedenheit jeweils ca. einen Skalenpunkt besser als die befragte Gesamtzufriedenheit. Ein möglicher Grund für diese Differenz ist die Vernachlässigung von Einzelkriterien, die im Fragebogen nicht abgefragt wurden, jedoch von Studierenden besonders negativ beurteilt werden. Bei Betrachtung der eingegebenen Werte im Freitextfeld „Hast du noch zusätzliche Anmerkungen zur Hochschul-Zentralbibliothek?“ kann allerdings kein zusätzliches Kriterium identifiziert werden, welches von mehreren Studenten extrem negativ bewertet werden würde. Daher ist eher darauf zu schließen, dass die Studierenden unbewusst einen negativen Gesamteindruck der Bibliothek haben, obwohl sie bei genauerer Betrachtung die einzelnen Angebote der Bibliothek durchaus positiver sehen. Dies lässt sich möglicherweise darauf zurückführen, dass besonders negative Aspekte bei der Gesamtbewertung stärker einfließen. Der Versuch, diesen Effekt zu vermeiden, indem im Begrüßungstext des Fragebogens darum gebeten wurde, die Bibliothek über einen längeren Zeitraum zu bewerten und nicht nur besonders positive bzw. negative Erlebnisse einfließen zu lassen, ist demnach scheinbar misslungen.

5 Diskussion

5.1 Zusammenfassende Betrachtung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse die aufgestellten Hypothesen nicht unterstützen. Es konnten demnach keine Zusammenhänge zwischen Alter, Geschlecht oder Semesteranzahl mit der Zufriedenheit der Studierenden ermittelt werden. Der berechnete Mittelwert der Gesamtzufriedenheit betrug 3,4922 und der Mittelwert der abgefragten Gesamtzufriedenheit betrug 2,35. Die Mittelwerte pendeln sich auf einem mitemäßigen Niveau ein, d.h., dass die Studierenden weder besonders unzufrieden aber auch nicht besonders zufrieden mit der HZB am Standort Ricklingen sind. Durch den Vergleichsprozess entsteht bei Betrachtung der befragten Gesamtzufriedenheit eher eine Unzufriedenheit ($m=2,35$). Werden jedoch die bewerteten Einzelwerte betrachtet, so ist die Unzufriedenheit kleiner, da die Mittelwerte zwischen 2,6 für die Zufriedenheit mit der Zahl der Einzelarbeitsplätze und 4,43 für die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Bibliothekspersonals liegen. In Bezug auf das Confirmation-Disconfirmation Modell lässt sich keine konkrete Aussage treffen, da die Erwartungen hinsichtlich der HZB nicht abgefragt wurden.

Die Ergebnisse der Befragung der Benutzer der Bibliothek der Hochschule Hannover von 2009 eignen sich an dieser Stelle nicht für einen Vergleich mit den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchung. Die Befragung von 2009 diente primär zur Verbesserung der Bibliothekssituation. Im Fokus der vorliegenden Untersuchung lagen die aufgestellten Hypothesen. Darüber hinaus gab es noch folgende weitere Unterschiede in den Befragungen:

- alle Bibliotheks-Standorte wurden in die Online-Befragung integriert,
- abweichende Fragebögen und Bewertungsskalen lagen zugrunde und
- keine Begrenzung der Zielgruppe auf Studierende hat stattgefunden³.

Die Auswertung der Wichtigkeit verdeutlicht, dass keine abgefragten Kriterien besonders negativ beurteilt wurden und gleichzeitig für die Studierenden von großer Wichtigkeit sind, sodass die praktischen Implikationen in Kapitel 5.3

³ Die befragte Zielgruppe war durch Plakatwerbung für die Umfrage an den Bibliotheksstandorten sowie und durch eine Aufforderung zur Teilnahme auf der Homepage der Bibliothek nicht auf Studierende begrenzt.

nicht zwingend erforderlich und zeitkritisch, jedoch langfristig zu berücksichtigen sind.

5.2 Grenzen

Wie bereits in Abschnitt 3.3 erläutert, lässt sich mit der vorliegenden Untersuchung keine Repräsentativität für die Gesamtstudierenden in Deutschland erreichen. Die gewonnenen Ergebnisse lassen sich demnach nur für Studierende der Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik der Hochschule Hannover generalisieren. Darüber hinaus wurden mit der Wahl der Online-Befragung als Erhebungsmethode weitere Nachteile identifiziert, die in einer abschließenden Betrachtung kritisch hinterfragt werden müssen. Eine persönliche, schriftliche Befragung vor Ort hätte möglicherweise zu einer höheren Rücklaufquote geführt und eine Beobachtung der Befragungssituation ermöglicht. Die bereits thematisierte Verzerrung in der Stichprobe kann dazu führen, dass nur Personen mit bestimmten Eigenschaften, z. B. besonders internetaffine oder mit besonderen Interessen, z. B. sehr Unzufriedene, an der Befragung teilnehmen. Wenn für die Stichprobe ausgewählte Personen die Teilnahme verweigern oder nicht erreichbar sind, beeinträchtigt dies erneut die Repräsentativität der Umfrage. Darüber hinaus konnte aus technischen Gründen das Risiko von Mehrfach-Beantwortungen nicht ausgeschlossen werden.

Da mit der vorliegenden Untersuchung primär das Ziel verfolgt wurde, die im Vorfeld definierten Hypothesen zu untersuchen, wurden im Vergleich zu ausführlicheren Befragungen wenig qualitative Zusatzinformationen gewonnen. Die dominierende Themenstellung lag in der Untersuchung der Hypothesen. Vor diesem Hintergrund konnten auch keine weiteren Störvariablen identifiziert werden.

5.3 Praktische Implikationen

Die Auswertung und Interpretation der vorliegenden Daten erlaubt nur wenige eindeutige Rückschlüsse auf Handlungsansätze und Empfehlungen für die HZB. Darüber hinaus konnten keine eindeutigen Produkt- und Leistungsmerkmale identifiziert werden, von denen die Zufriedenheit stark bzw. weniger stark abhängt.

Wie in Abschnitt 4.3.1 beschrieben, sind alle befragten Studierenden insgesamt deutlich unzufriedener mit dem gegenwärtigen Leistungsangebot der HZB, als sie in den einzelnen Items angegeben haben. Aus dieser Beobachtung kann abgeleitet werden, dass die tatsächlichen Einzelangebote mit den Erwartungen und Wahrnehmungen der Studierenden größtenteils übereinstimmen, jedoch eine negative Grundeinstellung gegenüber der HZB vorherrscht. Ein möglicher Handlungsansatz könnte die regelmäßige Durchführung von Benutzerbefragungen in der HZB sein, um bereits umgesetzte Maßnahmen auf ihren Nutzen zu untersuchen. Als langfristiges Ziel sollte die HZB Maßnahmen ergreifen, die das Image der Einrichtung nachhaltig verbessern.

Ein Vergleich der ermittelten Zufriedenheit mit der abgefragten Wichtigkeit lässt sich in den Differenzwerten der jeweiligen Mittelwerte durchführen. Dabei konnten nur im Servicebereich aussagekräftige Werte gewonnen werden. Der höchste Differenzwert von -1,60 wurde demnach bei der Zahl der Einzelarbeitsplätze erreicht und ein Wert Differenzwert von -1,48 beim Arbeitsklima bzw. Lautstärke. Daraus lassen sich zwei zentrale, zufriedenheitsrelevante Verbesserungspunkte mit hoher Priorität ableiten. Mit dem Ausbau der Einzelarbeitsplätze und zusätzlichen Vorkehrungen zur Eingrenzung der Lautstärke sollten Maßnahmen entwickelt und ergriffen werden, um die HZB noch stärker zu einem attraktiven Lern- und Arbeitsort auszubauen. Dabei wären Vergleiche mit anderen Bildungseinrichtungen ein erster möglicher Handlungsansatz.

Gestützt wird dieses Ergebnis von den Angaben im Freitextfeld des Online-Fragebogens. Von insgesamt 23 Einträgen wurde in acht Einträgen die unzureichende Anzahl von Einzel- und Gruppenarbeitsplätzen und in sechs Einträgen die Lautstärke kritisiert. Weitere Antworttexte wurden Kategorien zugeordnet und dem Anhang dieser Ausarbeitung beigelegt (Anhang 4: 55ff).

Um die Zufriedenheit der Studierenden mit der HZB zu erhöhen und die Bindung zu steuern, sollten auf Grundlage regelmäßig durchgeführter Umfragen Handlungspläne entwickelt werden, die einzelne Missstände und Problembereiche der HZB aufzeigen und Hinweise darauf geben, welche Maßnahmen ergriffen werden sollten. Vor dem Hintergrund dieser vorliegenden Studie würde ein Ausbau der Einzel- und Arbeitsplätze in der HZB sowie Maßnahmen zur Eingrenzung der Lautstärke die Zufriedenheit der Studierenden aus den Abteilungen Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik erhöhen. Darüber hinaus sollten Ansätze entwickelt werden, die das Image der HZB erhöhen. Erwähnenswert an dieser Stelle ist, dass vor allem im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Personal der HZB kein Handlungsbedarf besteht, da hier die höchste Zufriedenheit ($m=4,43$ für Freundlichkeit; $m=4,31$ für Kompetenz) ermittelt wurde.

Mit Durchführung der vorliegenden Studie konnten die aufgestellten Hypothesen nicht unterstützt werden, da keine signifikanten Ergebnisse hinsichtlich der Zusammenhänge zwischen Alter, Geschlecht oder Semesterzahl mit der Zufriedenheit der Studierenden festgestellt wurden. Stark orientiert an der Untersuchung der im Vorfeld aufgestellten Hypothesen, konnten darüber hinaus keine notwendigen Implikationen für die Praxis abgeleitet werden.

Literaturverzeichnis

- Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V./Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V./Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V./Deutsche Gesellschaft für Online-Forschung e.V.(2001). *Standards zur Qualitätssicherung für Online-Befragungen*. Verfügbar unter: http://www.adm-ev.de/fileadmin/user_upload/PDFS/Onlinestandards_D.PDF [06-05-2012].
- Balke, M./Mut, A./Stoop, M./Stratmann, D. (2006). *Marketingkonzept für Alumni* (Projektarbeit). München: Grin.
- Batinic, B. (2001). Fragebogenuntersuchungen im Internet. Dissertation. Aachen: Shaker.
- Bibliographisches Institut GmbH (2012): *Duden*, wichtig. Verfügbar unter: <http://www.duden.de/rechtschreibung/wichtig> [09-05-2012].
- Blasetti, A. (2009). *Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover – Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009*. Berlin. Verfügbar unter: <http://opus.bsz-bw.de/fhhv/volltexte/2009/289/pdf/nutzerumfrage.pdf> [26-05-2012].
- Bortz, J./Döring, N. (2002). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (3. Auflage). Berlin: Springer.
- Statistisches Bundesamt (2012). *DESTATIS*. Zahlen & Fakten, Gesellschaft & Staat, Bildung, Forschung, Kultur, Hochschulen, Studierende. Verfügbar unter: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/BildungForschungKultur/Hochschulen/Tabellen/StudierendeInsgesamt-Bundeslaender.html> [23-04-2012].
- Festge, F./Meyer, M./Schwaiger, M. (2005). *Die Zufriedenheit mit dem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Technischen Universität Dresden*. Schriften zur Empirischen Forschung und Quantitativen Unternehmensplanung Band 22). München: Ludwig-Maximilian-Universität München.

- Hochschule Hannover (2012). *Die Bibliothek der Hochschule Hannover*. Verfügbar unter: <http://www.fh-hannover.de/bibl/ueber-uns/index.html> [13-06-2012]
- Hurrelmann, K. (2006). *Lebenssituation und Wertorientierungen der jungen Generation. Ergebnisse der 15. Shell Jugendstudie*. Verfügbar unter: <http://www.uni-bielefeld.de/gesundhw/ag4/downloads/shell15.pdf> [20-04-2012].
- Institut für Geographie (2010). *Benutzerumfrage in den MIN-Bibliotheken der Universität Hamburg. 17. Mai 2010 bis 19. Juni 2010*. Verfügbar unter: http://www.uni-hamburg.de/geographie/einrichtungen/bibliotheken_/Bibliotheksumfrage_2010.pdf [05-05-2012].
- Jungkunz, D. (1995). *Berufsausbildungserfolg in ausgewählten Ausbildungsberufen des Handwerks. Theoretische Klärung und empirische Analyse*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Kreuter, F./Schnell, R. (2000). *Die Bibliothek in den Augen der Studierenden. Ergebnisse der Befragung der Studierenden an der Universität Konstanz*. Verfügbar unter: http://kops.ub.uni-konstanz.de/bitstream/handle/urn:nbn:de:bsz:352-opus-5009/500_1.pdf?sequence=1 [05-05-2012].
- Kühl, S./Strodtholz, P./Taffertshofer, A. (2009). *Handbuch Methoden der Organisationsforschung: quantitative und qualitative Methoden*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage.
- Latham, G.P. (1989). The reliability, validity, and practicability of the situational interview (S. 169-182). In Eder, R.W./Ferris, G.R. (Hrsg.), *The employment interview: Theory, research, and practice*. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Pannewitz, J. (2002). *World-wide-web-gestützte Befragungen in der empirischen Sozialforschung: ein Erfahrungsbericht*, Discussionpaper // Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Forschungsschwerpunkt Arbeitsmarkt und Beschäftigung, Abteilung Organisation und Beschäftigung, No. FS I 02-105. Berlin: WZB. Verfügbar unter:

<https://econstor.eu/dspace/bitstream/10419/44058/1/363105271.pdf> [20-04-2012].

Meffert, H./Burmans, C./Kirchgeorg, M. (2008). *Marketing. Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung* (10. Auflage). Wiesbaden: Gabler.

Raab-Steiner, E./Benesch, M. (2012). *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung* (3. Auflage). Wien: UTB.

Raab, G./Unger, A./Unger, F. (2009). *Methoden der Marketing-Forschung. Grundlagen und Praxisbeispiele* (2. Auflage). Wiesbaden: Gabler.

Scholz, S. (2005). *Das Problem der Stichprobenziehung bei Onlinebefragungen*, Universität Bremen. Verfügbar unter: http://www.empas.uni-bremen.de/fileadmin/user_upload/empas_team/Scholz/Scholz_Probl_Stichpr.pdf [05-05-2012].

Seiler, V. (2011). Kundenzufriedenheit im Private Banking. Eine empirische Analyse. In Loistl, O./ Rudolf, M. (Hrsg.). Band 5. Reihe: Katallaktik. Lohmar: Josef Eul.

Theobald, A./Dreyer, M./Starsetzki, T. (2003). *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen* (2. Auflage). Wiesbaden: Gabler.

Thielsch, M.T./Weltzin, S. (2009). Online-Befragungen in der Praxis. In Brandenburg, T./ Thielsch, M. T. (Hrsg.), *Praxis der Wirtschaftspsychologie: Themen und Fallbeispiele für Studium und Praxis* (69 - 85). Münster: Monsenstein und Vannerdat. Verfügbar unter: http://www.thielsch.org/download/thielsch_2009_onlinebefragungen.pdf [03-06-2012].

Universitätsbibliothek Mannheim (2012). *Sagen Sie uns Ihre Meinung! - Umfrage der UB Mannheim in Kooperation mit dem Lehrstuhl für ABWL, Public & Nonprofit Management Prof. Dr. Helmig*. Verfügbar unter: <http://wiki.bib.uni-mannheim.de/limesurvey/index.php> [26-03-2012].

Voss, R./Gruber, T. (2006). Die Zufriedenheit von Lehramtsstudenten – Erfassung der gewünschten Eigenschaften und Fähigkeiten von Dozenten mit Hilfe der Laddering-Technik. *Empirische Pädagogik*, 2006 (20), 297–320.

Weis, H.C./Steinmetz, P. (2008). *Marktforschung* (7. Auflage)- Ludwigshafen
am Rhein: Friedrich Kiehl.

Anhang

Anhangsverzeichnis

A1	Persönliches Anschreiben zur Rekrutierung der Teilnehmer.....	47
A2	Erinnerungs-E-Mail.....	48
A3	Fragebogen (als PDF).....	49
A4	Originalantworten zum Freitextfeld.....	55

A1 Persönliches Anschreiben zur Rekrutierung der Teilnehmer

Referenz Seite 20

Betreff:

Umfrage zur Hochschul-Bibliothek im Rahmen des Moduls Research Management

Text E-Mail:

Liebe Studierende,

jeder von Euch hatte sicherlich bereits Berührungspunkte mit der Hochschul-Zentralbibliothek am Standort Ricklingen. Im Rahmen einer Projektarbeit im Masterstudiengang Unternehmensentwicklung möchten wir gern erfahren, wie **zufrieden/unzufrieden** Ihr mit der **Hochschul-Zentralbibliothek** seid und wie **wichtig/unwichtig** Euch die **verschiedenen Leistungen** sind.

Bitte bewertet nicht nur Eure besonders positiven oder negativen Erfahrungen, sondern betrachtet den gesamten Nutzungszeitraum.

Bitte nehmt Euch für die Beantwortung der Fragen ca. **5 Minuten Zeit** und beantwortet sie möglichst genau. Ihr könnt den Fragebogen bequem am Computer ausfüllen. Eure Angaben werden wir selbstverständlich **anonym erfassen und auswerten**.

Den Fragebogen erreicht Ihr über folgenden Link:

<https://www.soscisurvey.de/test-fh-hannover-01?password=hochschulbibliothek2012>

Wir möchten uns vorab für Eure Meinung bedanken und hoffen auf eine große Beteiligung!

Viele Grüße aus der Fakultät IV

Alina Busse

Manuel Henschke

Juliane Klaffki

Justina Wierzbowska

A2 Erinnerungs-E-Mail

Referenz Seite 20

Betreff:

Umfrage zur Hochschul-Bibliothek im Rahmen des Moduls Research Management

Text E-Mail:

Liebe Studierende,

unser Fragebogen zur **Zufriedenheit** mit der **Hochschul-Zentralbibliothek** im Rahmen des Moduls Research Management ist nun seit einer Woche online. Es haben bereits sehr viele Studierende an der Umfrage teilgenommen. Dafür an dieser Stelle erst einmal herzlichen Dank.

Diese E-Mail richtet sich an diejenigen unter Euch, die bisher noch keine Zeit für den Fragebogen hatten. Wie möchten euch daher bitten, ca. **5 Minuten Zeit** zu investieren, um den Fragebogen auszufüllen und somit die Aussagekraft der Untersuchung zu verbessern. Selbstverständlich werden Eure Daten **anonym erfasst und ausgewertet**.

Den Fragebogen erreicht Ihr über folgenden Link:
<https://www.soscisurvey.de/test-fh-hannover-01?password=hochschulbibliothek2012>

Vielen Dank für Eure Meinung.

Viele Grüße aus der Fakultät IV

Alina Busse

Manuel Henschke

Juliane Klaffki

Justina Wierzbowska

A3 Fragebogen (als PDF)

Referenz Seite 17ff

Seite 1:

Liebe Studierende,

jeder von Euch hatte sicherlich bereits Berührungspunkte mit der Hochschul-Zentralbibliothek am Standort Ricklingen. Im Rahmen einer Projektarbeit im Masterstudiengang Unternehmensentwicklung möchten wir gern erfahren, wie **zufrieden/unzufrieden** Ihr mit der **Hochschul-Zentralbibliothek** seid und wie **wichtig/unwichtig** Euch die verschiedenen **Leistungen** sind.

Bitte bewertet nicht nur Eure besonders positiven oder negativen Erfahrungen, sondern betrachtet den gesamten Nutzungszeitraum.

Bitte nehmt Euch für die Beantwortung der Fragen ca. **5 Minuten Zeit** und beantwortet sie möglichst genau. Ihr könnt den Fragebogen bequem am Computer ausfüllen. Eure Angaben werden wir selbstverständlich **anonym erfassen und auswerten**.

Wir möchten uns vorab für Eure Meinung bedanken und hoffen auf eine große Beteiligung!

Viele Grüße aus der Fakultät IV

Alina Busse
Manuel Henschke
Juliane Klaffki
Justina Wierzbowska

Weiter

Manuel Henschke

0% ausgefüllt

Umfrage im Rahmen des Masterstudienganges
Unternehmensentwicklung,
Modul Research Management,
Hochschule Hannover, 2012.

Seite 2:

1. Wie viele Semester hast Du bereits an der Hochschule Hannover studiert (inkl. dem aktuellen Semester)?

Beispiel für Masterstudenten: 8 Semester Bachelor + 1. Semester Master = 9 Semester

 Semester

2. Bist Du männlich oder weiblich?

Bitte kreuze an.

☐ Männlich

☐ Weiblich

3. Wie alt bist Du?

 Jahre

Weiter

Manuel Henschke

20% ausgefüllt

Umfrage im Rahmen des Masterstudienganges
Unternehmensentwicklung,
Modul Research Management,
Hochschule Hannover, 2012.

1. Wie zufrieden bist Du persönlich mit dem Umfang der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir der jeweilige Umfang?

	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden		sehr unzufrieden				sehr wichtig		sehr unwichtig			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Buchbestand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitschriften in gedruckter Form	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronische Zeitschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Wie zufrieden bist Du persönlich mit der Aktualität der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir die jeweilige Aktualität?

	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden		sehr unzufrieden				sehr wichtig		sehr unwichtig			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Buchbestand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitschriften in gedruckter Form	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronische Zeitschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Wie zufrieden bist Du persönlich mit der Verfügbarkeit der folgenden Angebote der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir die jeweilige Verfügbarkeit?

	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden		sehr unzufrieden				sehr wichtig		sehr unwichtig			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Buchbestand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zeitschriften in gedruckter Form	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronische Zeitschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

1. Wie zufrieden bist Du persönlich mit den folgenden Angeboten der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig sind Dir diese Angebote?

	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden 1	2	3	sehr unzufrieden 4	5		sehr wichtig 1	2	3	sehr unwichtig 4	5	
Führungen und Benutzer- schulungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anschaffungs- vorschläge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benutzerfreund- lichkeit des OPAC (Online- Katalog)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zahl der Einzelarbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zahl der Gruppen- arbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zahl der Computer- Arbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeitsklima (Lautstärke)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopier- möglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz des Bibliothekspersonals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fernleih- möglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Wie zufrieden bist Du mit den Öffnungszeiten der Hochschul-Zentralbibliothek und wie wichtig ist Dir die jeweilige Öffnungszeit?

Während der Vorlesungszeit:	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden 1	2	3	sehr unzufrieden 4	5		sehr wichtig 1	2	3	sehr unwichtig 4	5	
Wochentags (Montags bis Freitags)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
An Wochenenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Während der vorlesungs- freien Zeit:	Zufriedenheit					Keine Angabe / Nutze ich nicht	Wichtigkeit					Keine Angabe / Nutze ich nicht
	sehr zufrieden 1	2	3	sehr unzufrieden 4	5		sehr wichtig 1	2	3	sehr unwichtig 4	5	
Wochentags (Montags bis Freitags)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
An Wochenenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

Manuel Henschke

60% ausgefüllt

1. Wie zufrieden bist Du insgesamt mit der Hochschul-Zentralbibliothek?

sehr zufrieden					sehr unzufrieden					Keine Angabe / Nutze ich nicht
1	2	3	4	5						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	

2. Hast Du noch zusätzliche Anmerkungen zur Hochschul-Zentralbibliothek?

Weiter

Manuel Henschke

80% ausgefüllt

Umfrage im Rahmen des Masterstudienganges
Unternehmensentwicklung,
Modul Research Management,
Hochschule Hannover, 2012.

Danke für Deine Teilnahme!

Wir möchten uns ganz herzlich für Deine Mithilfe bedanken.

Fenster schließen

[Manuel Henschke](#)

Umfrage im Rahmen des Masterstudienganges
Unternehmensentwicklung,
Modul Research Management,
Hochschule Hannover, 2012.

A4 Originalantworten zum Freitextfeld

Referenz Seite 40f

23 Einträge zu der Frage: „Hast du noch zusätzliche Anmerkungen zur Hochschul-Zentralbibliothek?“ Nach Kategorien gegliedert. Die Rechtschreibung der Antworttexte wurde nicht verändert. Die zweite Spalte der Tabellen enthält die durchlaufende Nummerierung der Einträge.

	Buchbestand	
Umfang	[13]	Ich finde es super, das Schulungen angeboten werden (Citavi, Recherche etc.). Außerdem ist das Personal sehr nett und kompetent. Häufig sind wichtige Büchervergriffen (Bsp. Englischbuch).mehrere PC-Plätze wären super. Innerhalb der Semesterferien sollte es auch möglich sein, freitags bis 20 Uhr in die BIB zu kommen. Ich muss z. B. arbeiten und bin dann nur am Wochenende in Hannover, brauch die BIB aber trotzdem.
	[23]	Viel zu wenig Bücher/ Anzahl der Exemplare einiger Bücher ist viel zu gering!

	Buchbestand	
Aktualität	[2]	Bin als Wirtschaftsinformatiker sehr froh über die Aktualität und Qualität der Bücher und das es selbst zu relativ neuen Bereiche wie Social Media einen ordentlichen Bestand gibt. Es sollte aber viel mehr auf Anschaffungsvorschläge von Studenten eingegangen werden. Hatte es zweimal, dass ich keine Antwort auf Anschaffungsvorschläge erhalten habe. Habe diese dann über einen Dozenten "vorschlagen" lassen und diese wurden sofort angeschafft. Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit der BIB und hoffe, dass es weiter so tolle Sachen wie die Umbaumaßnahmen usw. gibt.
	[5]	Der Zeitraum vom Anschaffungsvorschlag bis zum Vorhandensein des vorgeschlagenen Buches dauert viel zu lang. Besonders im Bereich e-Commerce lässt die Aktualität der Bücher stark zu wünschen übrig. -> Bei der sich rasant entwickelnden Onlinebranche ist ein Buch von 2005 heute nichts mehr wert, da total veraltet. Gerade gegen Ende des Semesters sind oftmals zu wenige Bücher eines Themas vorhanden. in diesem Fall wären wenigstens Präsenzexemplare wünschenswert!

	Buchbestand	
Verfügbarkeit	[22]	Teilweise befinden sich Präsenzexemplare nicht am Platz (noch nicht mal um 9.15 Uhr).

	Elektronische Zeitschriften & E-Books	
Verfügbarkeit	[12]	Ich finde die Recherche online schwierig, das Portal für die elektronischen Zeitschriften reichlich unübersichtlich und schwierig zu bedienen, gerade, wenn man es nicht ständig benötigt. Es ist sehr schade, dass man sich E-Books nur in der Uni anschauen kann. Aber das sind wohl alles Dinge, die nicht in dem Einfluss der Bibliothek liegen?!
	[19]	Schulungen Online-Katalogrecherche wünschenswert, Öffnung vor 8 Uhr, Zugriff auf Online-Quellen von zu Hause einfacher!

	Führungen und Benutzerschulungen	
Service	[19]	Schulungen Online-Katalogrecherche wünschenswert, Öffnung vor 8 Uhr, Zugriff auf Online-Quellen von zuhause einfacher!

	Anschaffungsvorschläge	
Service	[2]	Bin als Wirtschaftsinformatiker sehr froh über die Aktualität und Qualität der Bücher und das es selbst zu relativ neuen Bereiche wie Social Media einen ordentlichen Bestand gibt. Es sollte aber viel mehr auf Anschaffungsvorschläge von Studenten eingegangen werden. Hatte es zweimal, dass ich keine Antwort auf Anschaffungsvorschläge erhalten habe. Habe diese dann über einen Dozenten "vorschlagen" lassen und diese wurden sofort angeschafft. Insgesamt bin ich sehr zufrieden mit der BIB und hoffe, dass es weiter so tolle Sachen wie die Umbaumaßnahmen usw. gibt.
	[5]	Der Zeitraum vom Anschaffungsvorschlag bis zum Vorhandensein des vorgeschlagenen Buches dauert viel zu lang. Besonders im Bereich E-Commerce lässt die Aktualität der Bücher stark zu wünschen übrig. -> Bei der sich rasant entwickelnden Onlinebranche ist ein Buch von 2005 heute nichts mehr wert, da total veraltet. Gerade gegen Ende des Semesters sind oftmals zu wenige Bücher eines Themas vorhanden. in diesem Fall wären wenigstens Präsenzexemplare wünschenswert!

	Zahl der Einzel-, Arbeits- und Computerplätze	
Service	[1]	Auf dem Campus der FH-Hannover in Linden fehlen grundsätzlich Arbeits-/Gruppenräume. Ob diese in der Bibliothek zur Verfügung stehen oder "nebenan" spielt in dem Sinne keine große Rolle. Daher bitte auch meine Bewertung dementsprechend interpretieren...Danke!
	[3]	Das größte Problem ist, dass es zu wenige Arbeitsplätze gibt. Sowohl für Gruppen, als auch alleine. Außerdem ist es zu laut. In der Uni gibt es separate Bereiche, in denen Gruppenarbeiten durchgeführt werden können. In allen anderen Bereichen gilt es zu schweigen. Das ist eine deutlich bessere Arbeitsatmosphäre. Viel Erfolg bei eurem Projekt!
	[6]	Die Hochschulbibliothek am Ricklinger Stadtweg ist einfach zu klein für die wachsende Zahl an Studierenden. Der Bestand reicht kaum aus, die meisten Bücher, die für Kurse wichtig sind, sind bereits in der ersten Vorlesungswoche vergriffen. Wenn man Glück hat, hat man noch eins ergattern können, musste dieses dann aber gleich nach 4 Wochen zurückgeben, weil es vorgemerkt war. Es ist zu laut, um sich zu konzentrieren; Gruppenarbeits-RÄUME zum gemeinsamen Lernen gibt es nicht. PCs sind kaum vorhanden, und die, die da sind, sind mega-langsam. Gut finde ich an der BIB, dass man seine Jacke und Tasche nicht abgeben muss wie in anderen hannoverschen Bibliotheken. Im Großen und Ganzen: der Bestand ist in Ordnung und aktuell, müsste nur aufgestockt werden, aber die Rahmenbedingungen sind eine Katastrophe.
	[8]	Die Räumlichkeiten sind eher bescheiden. Es fehlt insgesamt an Platz und Einzelarbeitsplätzen. Fairerweise muss man aber sagen, dass viele Studenten auf die Bibliothek ausweisen, weil die Raumsituation in den einzelnen Fakultäten sehr schlecht ist und dort so gut wie keine Einzelarbeitsplätze vorgehalten werden. (Gerade auch in Fakultät IV fehlen diese Möglichkeiten!)
	[13]	Ich finde es super, dass Schulungen angeboten werden (Citavi, Recherche etc.).Außerdem ist das Personal sehr nett und kompetent. Häufig sind wichtige Bücher vergriffen (Bsp. Englischbuch). Mehrere PC-Plätze wären super. Innerhalb der Semesterferien sollte es auch möglich sein, freitags bis 20 Uhr in die BIB zu kommen. Ich muss z. B. arbeiten und bin dann nur am Wochenende in Hannover, brauche die BIB aber trotzdem.

Service	[14]	Ich habe zwar keine zusätzlichen Anmerkungen, möchte aber die Punkte Einzel-/Gruppenarbeitsplätze und die zu kurzen Öffnungszeiten hervorheben!!!
	[15]	Ich halte nichts von Sitzgelegenheiten, bei denen man, wenn man gemeinsam lernen -und über das Gelernte sprechen- will, auf schlafende Kommilitonen Rücksicht nehmen muss / der Bücherei verwiesen wird. Ich schlage vor, den "Balkon" über dem Tresen der Bibliothek abzuschaffen und dort weitere Arbeitsplätze einzurichten, denn ruhen kann jeder auch zu Hause.
	[16]	Keine richtige Arbeitsräume und wenig Einzelarbeitsplätze. Es wird überall gesprochen, man kann sich schlecht konzentrieren Für so viele Studenten, Bibliothek ist einfach zu klein!!! Viele FH-Studenten lernen am Conti Campus (LUH), weil die Räumlichkeiten und auch die Lernatmosphäre besser sind
	[17]	Negativ: Mehr Sitzplätze sind definitiv von Vorteil Teilweise zu wenig Bücher vorhanden Separate Leseräume einrichten Mehr IT-Plätze nötig. Positiv: Fernleihen funktionieren meist sehr schnell und unkompliziert. Bei Problemen wird schnell geholfen (hohes Engagement des Personals) Bücher sind teilweise wenigstens an anderen Standorten vorhanden

	Arbeitsklima (Lautstärke)	
Service	[3]	Das größte Problem ist, dass es zu wenige Arbeitsplätze gibt. Sowohl für Gruppen, als auch alleine. Außerdem ist es zu laut. In der Uni gibt es separate Bereiche, in denen Gruppenarbeiten durchgeführt werden können. In allen anderen Bereichen gilt es zu schweigen. Das ist eine deutlich bessere Arbeitsatmosphäre. Viel Erfolg bei eurem Projekt!
	[4]	Der Lärm dort ist unerträglich und keinen scheint es zu kümmern. Wie es besser geht: siehe Bibliothek Königsworther Platz.

	Arbeitsklima (Lautstärke)	
Service	[6]	Die Hochschulbibliothek am Ricklinger Stadtweg ist einfach zu klein für die wachsende Zahl an Studierenden. Der Bestand reicht kaum aus, die meisten Bücher, die für Kurse wichtig sind, sind bereits in der ersten Vorlesungswoche vergriffen. Wenn man Glück hat, hat man noch eins ergattern können, musste dieses dann aber gleich nach 4 Wochen zurückgeben, weil es vorgemerkt war. Es ist zu laut, um sich zu konzentrieren; Gruppenarbeits-RÄUME zum gemeinsamen Lernen gibt es nicht. PCs sind kaum vorhanden, und die, die da sind, sind mega-langsam. Gut finde ich an der BIB, dass man seine Jacke und Tasche nicht abgeben muss wie in anderen hannoverschen Bibliotheken. Im Großen und Ganzen: der Bestand ist in Ordnung und aktuell, müsste nur aufgestockt werden, aber die Rahmenbedingungen sind eine Katastrophe.
	[7]	Die Lautstärke von den Gruppenarbeitsplätzen im Erdgeschoss dringt leider immer sehr ins Untergeschoss, sodass man bei den Einzelarbeiten vom "Lärm" oben gestört wird.
	[10]	Es ist fast immer zu laut in der Bibliothek. An Einzelarbeitsplätzen wird nachmittags geblendet wenn man an PC arbeitet. Sitzbänke unangenehm. Es wäre super wenn die ZIP (Zeitschrift für Wirtschaftsrecht) bei der Zentralbibliothek verfügbar wäre.
	[16]	Keine richtige Arbeitsräume und wenig Einzelarbeitsplätze. Es wird überall gesprochen, man kann sich schlecht konzentrieren. Für so viele Studenten, Bibliothek ist einfach zu klein!!! Viele FH-Studenten lernen am Conti Campus (LUH), weil die Räumlichkeiten und auch die Lernatmosphäre besser sind

	Kopiermöglichkeiten	
Service	[18]	Schlange am Kopierer - 2ter wäre nicht schlecht.

	Vorlesungszeit: Wochentags (Montags bis Freitags)	
Öffnungszeiten	[11]	Ich fände es gut, wenn unter der Woche bis 22h geöffnet wäre. Das Personal ist immer freundlich, hilfsbereit und Kompetent gewesen!
	[19]	Schulungen Online-Katalogrecherche wünschenswert, Öffnung vor 8 Uhr, Zugriff auf Online-Quellen von zuhause einfacher!
	[14]	Ich habe zwar keine zusätzlichen Anmerkungen, möchte aber die Punkte Einzel-/Gruppenarbeitsplätze und die zu kurzen Öffnungszeiten hervorheben!!!

	Vorlesungsfreie Zeit: Wochentags (Montags bis Freitags)	
Öffnungszeiten	[13]	Ich finde es super, dass Schulungen angeboten werden (Citavi, Recherche etc.). Außerdem ist das Personal sehr nett und kompetent. Häufig sind wichtige Bücher vergriffen (Bsp. Englischbuch). mehrere PC-Plätze wären super. Innerhalb der Semesterferien sollte es auch möglich sein, freitags bis 20 Uhr in die BIB zu kommen. Ich muss z. B. arbeiten und bin dann nur am Wochenende in Hannover, brauche die BIB aber trotzdem.

	Medien- Sprachangebote	
Sonstige	[9]	Die verfügbaren Medien des Sprachangebotes sind teilweise veraltet (Kassetten, Videokassetten etc.) und funktionieren manchmal nicht richtig. Zudem würde ich mich um eine Erweiterung des Sprachlernangebotes freuen d.h. explizit über Bücher und/oder Medien zum Erlernen des Serbokroatischen bzw. Kroatischen/Serbischen/Bosnischen
	[20]	Sprachangebot könnte variantenreicher sein. Zu hohe Konzentration auf die gängigen Sprachen. Aber gerade was Portugiesisch betrifft oder Rumänisch sehr schwach.

	Rabatte	
Sonstige	[21]	Studenten sollten Rabatte für erworbene Bücher erhalten.